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 62/2024 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 10 de dezembro 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: **E-mail:**	Marcianne Ribeiro Antunes Lima mrlima@tjes.jus.br	**Matrícula:** **Telefone:**	21111341 (27) 3357-4511
Integrante Técnico: **E-mail:**	Wesley Pereira Pimentel wppimentel@tjes.jus.br	**Matrícula:** **Telefone:**	5020263 (27) 3357-4511
Integrante Administrativo: **E-mail:**	Márcio Flávio Barbosa de Souza mafsouza@tjes.jus.br	**Matrícula:** **Telefone:**	20973117 (27) 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

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

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para fornecimento, implantação, integração, suporte e manutenção de uma Solução Tecnológica Integrada de Inteligência Artificial destinada a otimizar a produtividade administrativa e judiciária das unidades do Poder Judiciário do Espírito Santo (PJES), conforme quantidades, condições e especificações técnicas descritas neste 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 Estado do Espírito Santo (PJES) 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 prestação jurisdicional, 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, tal como o uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA).

O emprego de tecnologias de Inteligência Artificial tem se destacado pelo seu imenso potencial em aumentar a produtividade do setor público, estimulando a economia e melhorando o desempenho em tarefas típicas de Estado.

Corroborando esse entendimento, segundo a Resolução CNJ 332/2020 de 21/08/2020, em seu artigo 1º, a Inteligência Artificial (IA), ao ser aplicada no Poder Judiciário, pode contribuir com a agilidade e coerência do processo de tomada de decisão, pois "*o conhecimento associado à Inteligência Artificial e a sua implementação estarão à disposição da Justiça, no sentido de promover e aprofundar maior compreensão entre a lei e o agir humano, entre a liberdade e as instituições judiciais*".

No mesmo sentido, conforme a Portaria CNJ 271/2020 de 04/12/2020, que regulamenta o uso de Inteligência Artificial no âmbito do Poder Judiciário, o próprio CNJ incentiva investimentos dos órgãos do Poder Judiciário em pesquisa e desenvolvimento de inteligência artificial, principalmente de projetos voltados a:

I - criar soluções para automação dos processos judiciais e administrativos e de rotinas de trabalho da atividade judiciária;

II - apresentar análise da massa de dados existentes no âmbito do Poder Judiciário; e

III - prover soluções de apoio à decisão dos magistrados ou à elaboração de minutas de atos judiciais em geral.

Nesse contexto, a ferramenta de Inteligência Artificial Generativa se apresenta como uma solução adequada para suprir essa necessidade, uma vez que ela é capaz de analisar um grande volume de dados em tempo reduzido, identificando padrões e auxiliando na tomada de decisões com maior precisão e celeridade. A sua implementação permitirá uma significativa redução do tempo de análise processual e da carga de trabalho dos magistrados e servidores, além de contribuir para a uniformização de entendimentos e a mitigação de erros humanos.

Importa frisar que, a crescente demanda por eficiência, rapidez e precisão nos serviços prestados pelo setor público impõe a necessidade de modernização e inovação nos processos judiciais. *In casu*, a aplicação de tecnologias de Inteligência Artificial (IA), em particular as soluções de IA Generativa, surge como uma ferramenta essencial para transformar e potencializar a maneira como as atividades judiciais são conduzidas.

A tecnologia de Inteligência Artificial Generativa, que inclui modelos avançados capazes de criar textos, análises e recomendações baseadas em dados históricos e padrões de comportamento, oferece um potencial significativo para aumentar a produtividade e a eficácia dos processos internos do PJES. A adoção dessa tecnologia visa, portanto, não apenas a automação de tarefas repetitivas, mas também a melhoria e agilidade na qualidade dos serviços prestados ao cidadão, reduzindo o tempo de tramitação dos processos e aumentando a capacidade de resposta às demandas judiciais.

A contratação da plataforma de IA Generativa proporcionará um significativo ganho de produtividade ao PJES, ao permitir a criação de agentes de IA treinados especificamente para diferentes atividades jurídicas. Esses agentes de IA serão capazes de gerar conteúdos para documentos e análises jurídicas com maior velocidade e precisão, reduzindo o tempo necessário para a elaboração de minutas, pareceres e relatórios. Além disso, ao automatizar a triagem e o processamento de grandes volumes de informações, os agentes de IA permitirão que os servidores e magistrados concentrem seus esforços em atividades mais complexas e estratégicas, aumentando a eficiência operacional do Tribunal como um todo. Essa agilidade na produção de conteúdos não apenas otimiza os fluxos de trabalho, mas também melhora a qualidade dos serviços prestados, resultando em um atendimento mais rápido e efetivo às demandas judiciais.

O objeto da contratação deverá servir ao PJES para auxiliar na conformidade do Órgão com a Recomendação n. 144, de 25 de agosto de 2023, a qual aconselha aos tribunais a implementarem o uso da linguagem simples nas comunicações e atos que editem. A utilização de agentes inteligentes que façam a simplificação de linguagem

em textos jurídicos, visando tornar o conteúdo mais compreensível para a população que não têm formação jurídica, auxilia o alinhamento do PJES com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

Também, o objeto de contratação deverá auxiliar na geração de conteúdo específico sobre assuntos da área jurídica, como resumos e resultados de pesquisas em bases de conhecimentos relacionados ao PJES, alinhado 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*".

A contratação em voga tem por objeto, ainda, o fornecimento de informações e orientações básicas ao público sobre o sistema judicial, procedimentos e direitos, através de chatbots ou assistentes virtuais, em consonância ao disposto no art. 5º, "a", da Resolução Nº 215 de 16/12/2015, *in verbis*:

> "Art. 5º [...]
> a) informar a população sobre seus direitos e sobre o funcionamento da Justiça, em linguagem simples e acessível;"

Levando em consideração, conjuntamente, a Resolução do CNJ nº 332/2020, que estabelece diretrizes para o desenvolvimento e uso de IA no Judiciário que visam garantir o uso ético, transparente e com governança adequada.

Diante do exposto, a contratação justifica-se pela necessidade urgente de modernização dos processos judiciais, aumento da eficiência operacional e melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão. A adoção desta tecnologia não apenas atenderá às demandas atuais, mas também preparará o PJES para os desafios futuros, garantindo uma justiça mais ágil, transparente e eficaz.

3.2. **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:**

A presente contratação está prevista no Plano de Contratações 2024, que foi devidamente aprovado pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC: "Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de sustentação operacional utilizando Inteligência Artificial".

Encontra respaldo também no Planejamento Estratégico 2021-2026, no **MACRODESAFIO CNJ AC.12 - Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de Proteção de dados**:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA
AC. 12.01 – APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E A GESTÃO DE TIC	AC. 12.01.004 - Gerenciar e aprimorar serviços de TI
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

3.3. **ESTUDOS PRELIMINARES:**

O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme documentos anexos (ETP 2406142 , Análise de Riscos 2400758).

3.4. **DEMANDA PREVISTA:**

Item	Solução	Descrição	Métrica	Valor Unitário	Quantidade 12 Meses	Valor 12 Meses	Valor Mensal
1	Solução de Inteligência Artificial Generativa - IA[1]	Componentes Google Cloud Platform (GCP)	USN	1,000000000	1.926.084	1.926.084,00	160.507,00
2	Serviços Técnicos em Inteligência Artificial - IA[2]	Implementação + Treinamento + MSP (consultoria)	UST	170,000000000	10.154	1.726.114,00	143.842,83
3	Aceleradores de IA Generativa[3]	Concentrador de Soluções	Subscrição	-	1	899.640,00	74.970,00
		Análise de Precedentes	Subscrição	-	1	599.760,00	49.980,00
		Transcrição de Vídeos	Subscrição	-	1	599.760,00	49.980,00
		Resumo de Documentos	Subscrição	-	1	599.760,00	49.980,00
		Atendimento Automatizado	Subscrição	-	1	299.880,00	24.990,00
Valores Totais						**6.650.998,00**	**554.249,83**

As quantidades foram estimadas considerando as necessidades operacionais e estratégicas do projeto, dentre elas:

- o uso escalável de recursos na nuvem para suportar os serviços de IA generativa, conforme a demanda de processamento e armazenamento necessários para a implementação e operação contínua da solução no âmbito do PJES;
- o esforço técnico estimado para personalizar e integrar a solução tecnológica às necessidades do PJES, incluindo atividades de transferência de conhecimento técnico, além do suporte contínuo por meio de consultoria especializada;
- assegurar a disponibilidade e funcionalidade dos módulos específicos de IA, atendendo a demandas como análise automatizada de precedentes jurídicos, transcrição de audiências, geração de resumos de documentos e atendimento automatizado, proporcionando eficiência e inovação nos processos judiciais.

O custo estimado total da contratação é de R$ 6.650.998,00 (seis milhões, seiscentos e cinquenta mil novecentos e noventa e oito reais).

O prazo de vigência desta contratação é de 12 meses (doze), contados da assinatura do contrato.

O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 10 (dez) anos, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, sendo permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes nesse caso.

[1]**Solução de Inteligência Artificial Generativa (USN):** Uma plataforma de IA generativa que utiliza modelos de aprendizado para realizar tarefas como análise de dados, automação de processos e personalização de serviços jurisdicionais.

[2]**Unidade de Serviços Técnicos (UST):** Serviço técnico especializado em IA, responsável por suportar a solução e customizar as funcionalidades conforme as necessidades do PJES.

[3]**Aceleradores de IA:** Conjuntos de micro-soluções tecnológicas que são incorporadas ao sistema para atender a demandas específicas. São tecnologias replicáveis e escaláveis desenvolvidas e que formam soluções completas e sob medida para as necessidades, diferente de softwares tradicionais e suas limitações, pois podem ser executados em uma interface web ou de forma self-hosted. O objetivo desses aceleradores é oferecer benefícios como redução de tempo de implementação, melhoria na qualidade das soluções, e aumento da eficiência dos serviços jurisdicionais.

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

Tabela 1 - Proposta Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação (MTI)

Item	Solução	Descrição	Métrica	Valor Unitário	Quantidade 12 Meses	Valor 12 Meses	Valor Mensal
1	Solução de Inteligência Artificial Generativa - IA[1]	Componentes Google Cloud Platform (GCP)	USN	1,000000000	1.926.084	1.926.084,00	160.507,00
2	Serviços Técnicos em Inteligência Artificial - IA[2]	Implementação + Treinamento + MSP (consultoria)	UST	170,000000000	10.154	1.726.114,00	143.842,83
3	Aceleradores de IA Generativa[3]	Dang Professional	Subscrição	-	1	899.640,00	74.970,00
		Análise de Precedentes	Subscrição	-	1	599.760,00	49.980,00
		Transcrição	Subscrição	-	1	599.760,00	49.980,00
		Resumo de Documentos	Subscrição	-	1	599.760,00	49.980,00
		Atendimento Automatizado	Subscrição	-	1	299.880,00	24.990,00
Valores Totais						**6.650.998,00**	**554.249,83**

Na tabela 1, é apresentada a proposta da Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação (MTI), com valor de R$ 6.650.998,00 (seis milhões, seiscentos e cinquenta mil novecentos e noventa e oito reais), conforme Documentos SEI 2403048/2403049. Importante ressaltar que a MTI é uma empresa pública provedora de soluções corporativas de TIC para o Estado de Mato Grosso, parceira da Google, e especialista em soluções de comunicação e colaboração Workspace Google e no desenvolvimento de soluções de IA.

Tabela 2 - Análise de Mercado Itens USN e UST para Soluções de IA

Item	Solução	Descrição	Métrica	Contrato	Contratante	Valor Unitário
1	Solução de Inteligência Artificial Generativa - IA1	Componentes Google Cloud Platform (GCP)	USN	MTI	SEPLAG-MT	0,794892660
				MTI	MPMG	1,000000000
				READY TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA	IFPI	1,400000000
2	Serviços Técnicos em Inteligência Artificial - IA2	Implementação + Treinamento + MSP (consultoria)	UST	MTI	SEPLAG-MT	108,541666700
				RJR SERVICOS DE INFORMATICA LTDA	MTI	167,400000000
				AMAZON INFORMATICA LTDA	CRA-BA	99,090000000

Partindo para uma análise de mercado, na tabela 2 são apresentados os valores unitários médios de USN (item 1 - R$ 1,064964220) e UST (item 2 - R$ 125,010555567) para o desenvolvimento e implantação de uma Solução de Inteligência Artificial Generativa, que estão bem próximos aos valores unitários da proposta, USN (item 1 - R$ 1,000000000) e UST (item 2 - R$ 170,000000000), respectivamente.

Tabela 3 - Análise de Mercado Item Aceleradores para Soluções de IA

Item	Solução	Descrição	Métrica	Contrato	Contratante	Qtde de Contextos
3	Aceleradores de IA Generativa	Micro-soluções tecnológicas para atender demandas de IA	Subscrição	MTI	SEPLAG-MT	14

Na tabela 3, é apresentado o valor unitário médio dos Aceleradores de IA Generativa (item 3 - R$ 46.967,04), que são conjuntos de micro-soluções tecnológicas que são incorporadas ao sistema para atender a demandas específicas. Em comparação com o valor unitário médio da proposta (item 3 - R$ 49.980,00), percebe-se uma compatibilidade entre os valores, apesar de tais aceleradores serem desenvolvidos para contextos específicos, de forma personalizada.

Todos os Aceleradores de IA Generativa são micro-serviços desenvolvidos na plataforma Google e são soluções customizadas e destinadas ao atendimento de demandas específicas do PJES, razão pela qual a pesquisa de preços se mostrou infrutífera. Para um efeito mínimo de comparação de preços foi realizada uma média de valor unitário de acelerador baseada em contexto.

Cabe ressaltar que a contratação de inteligência artificial na administração pública ocorre de forma diferenciada e especializada, em que cada uma acontece de maneira diferente e para atendimento de um tipo de solução. É possível notar que as contratações para soluções de IA são diversificadas, no sentido de que para cada situação-problema identificada pelo PJES é necessário uma solução da IA específica. Ou seja, as contratações de IA pela administração pública não seguem uma métrica única, sendo notória diferenciação entre cada tipo de contratação, logicamente pela característica de cada serviço ou produto e a que se destina.

Com base nos argumentos apresentados e na análise de Contratações realizadas por outros Órgãos ou Entidades, apurou-se que os valores propostos pela Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação (MTI) para a execução dos serviços, objeto desta contratação, estão compatíveis com os praticados no mercado.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos da contratação foram definidos com base nas necessidades específicas do PJES, garantindo que a solução proposta atenda às exigências funcionais e não funcionais de forma abrangente e eficiente, com desempenho satisfatório e esteja alinhada com as diretrizes de segurança e privacidade de dados, incluindo as legislações vigentes afetas aos temas.

4.1. REQUISITOS FUNCIONAIS

4.1.1. Durante o desenvolvimento das ferramentas, todos os recursos serão implantados e integrados com os sistemas do PJES.

4.1.2. Deverá permitir o acesso a todos os seus serviços por meio de navegador de Internet, sendo compatível com a versão mais atual dos seguintes navegadores: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Internet Explorer. Esse acesso deve ser disponibilizado sem a necessidade de instalação de um aplicativo cliente.

4.1.3. Deverá oferecer mecanismos de segurança para acesso à informação, utilizando de hierarquias pré-definidas pela CONTRATANTE. Todas as operações deverão ficar registradas em logs específicos e acessíveis somente de acordo com a hierarquia.

4.1.4. Deverá permitir aos usuários avaliar a qualidade das respostas dadas pela solução, dando feedback (positivo, negativo), como, também, podendo sinalizar via sistema caso haja respostas incorretas e/ou que precisem de ajustes.

4.1.5. Deverá garantir uma interface intuitiva, personalizada e de fácil utilização, promovendo uma experiência amigável e assegurando que os usuários interajam de maneira eficiente e eficaz com o sistema. Essa garantia inclui o cumprimento das diretrizes e padrões internacionalmente reconhecidos para acessibilidade web, abrangendo, mas não se limitando, às orientações estabelecidas pelo Consórcio World Wide Web (W3C).

4.1.6. Deverá apresentar respostas coesas e consistentes, evitando contradições ou informações conflitantes em diferentes interações, dentro das características inerentes a uma Inteligência Artificial Generativa.

4.1.7. Deverá apresentar tolerância a falhas, podendo lidar com erros de escrita ou perguntas mal estruturadas pelos usuários.

4.1.8. Deverá seguir o padrão de identidade visual do CONTRATANTE no que se refere a cor, tipografia e logomarca.

4.1.9. **Análise de Precedentes**

I - Deverá extrair informações relevantes de um grande volume de documentos jurídicos nato digitais ou não, como fatos, partes envolvidas, leis e princípios jurídicos aplicados;

II - Deverá identificar padrões e tendências na jurisprudência, ajudando a prever o resultado de casos futuros;

III - Deverá sugerir precedentes relevantes para cada caso específico, facilitando a pesquisa e a construção de argumentos jurídicos sólidos;

IV - Deverá analisar a similaridade de uma solicitação inicial, comparando-a com uma base já indexada de precedentes judiciais qualificados;

V - Deverá identificar a demanda, o total de precedentes similares, o status do precedente, a descrição do precedente qualificado similar, o percentual de similaridade entre a solicitação carregada e o precedente qualificado, e a explicação, através de Inteligência Artificial Generativa, da relevância entre a similaridade;

VI - Deverá extrair a demanda de petições iniciais e comparar a similaridade dessa demanda com, no mínimo, as bases indexadas de precedentes qualificados de órgãos superiores: Supremo Tribunal Federal (STF): Súmulas Vinculantes e Temas de Repercussão Geral; Superior Tribunal de Justiça (STJ): IAC, Tópicos Repetitivos.

4.1.10. **Transcrição de Vídeos**

I - Deverá realizar a transcrição e indexação de textos extraídos áudios ou vídeos de reuniões e audiências, permitindo a identificação de interlocutores, acompanhamento textual, busca de falas com demonstração do instante em que ocorreu;

II - Deverá permitir a customização da interface para visualização dos vídeos e transcrições;

III - Deverá possuir uma interface de busca contextual para responder perguntas sobre as transcrições utilizando Inteligência Artificial Generativa.

4.1.11. **Resumo de Documentos**

I - Deverá extrair textos de documentos nato digitais ou não;

II - Deverá utilizar Inteligência Artificial Generativa para realizar qualquer tarefa recebida pelo usuário sobre o texto do documento, como geração de resumo, extração de informações relevantes e identificação de valores;

III - Deverá utilizar Inteligência Artificial Generativa para analisar o texto do documento e identificar informações importantes, como entidades, conceitos e relações;

IV - Deverá permitir a geração de resumo coeso, informativo e personalizável de acordo com as necessidades do usuário, com foco em seções ou tópicos específicos;

4.1.12. **Atendimento Automatizado**

I - Deverá criar um assistente bot, guiado orientado por Inteligência Artificial Generativa capaz de interagir com os usuários de maneira inteligente por meio de linguagem natural por meio de escrita ou fala;

II - Deverá permitir a execução de comandos em linguagem natural de forma que propicie a interação mais intuitiva;

III - Deverá possuir suporte a recebimento de diversos formatos de arquivos estruturados ou não para análise;

IV - Deverá gerenciar fluxos e intenções, de forma que facilite a operação em conjunto com sistemas legados e complexos;

4.1.13. **Sala de Espera Meet**

I - Deverá permitir a criação de salas de espera dentro do ambiente de reuniões do PJES além de estar integrada ao serviço de agenda eletrônica do PJES;

II - Deverá permitir o e gerenciado para otimizar o processo de uso de salas virtuais e interações entres os participantes.

4.1.14. **Concentrador de Soluções**

I - Deverá, por meio de APIs, integrar todas as soluções acima citadas, ampliando as capacidades dos usuários sem a necessidade de troca de ambientes. Além disso, o concentrador deve oferecer:

a) Transformação interativa de documentos: Incorporar recursos para tornar documentos estáticos em interativos, permitindo sobreposição de dados e geração de insights em tempo real.

b) Inteligência artificial: Integrar mecanismos para automação e pesquisa inteligente, incluindo respostas automáticas a consultas, sugestões baseadas em contexto e análise de dados diretamente nos documentos.

c) Gerenciamento de reuniões: Oferecer suporte à transcrição automática de reuniões e armazenamento direto em sistemas integrados.

d) Facilidade em assinaturas digitais: Garantir a execução de assinaturas digitais em diferentes formatos de arquivos, mantendo os critérios de

conformidade e segurança.

e) Escalabilidade e flexibilidade: Possuir arquitetura adaptável para atender às demandas específicas de diferentes usuários ou setores.

f) Aproveitamento de recursos avançados de análise: Utilizar sistemas baseados em computação em nuvem para potencializar a busca e a exploração de dados.

g) O concentrador deve assegurar que todas as funções sejam acessíveis de maneira unificada, proporcionando uma experiência fluida e eficiente.

4.2. **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

4.2.1. **Suporte e Consultoria Especializados**

I - Deverá disponibilizar suporte e consultoria especializados, assegurando uma equipe multidisciplinar para suportar e dar consultoria a demandas relacionadas à Inteligência Artificial e áreas de negócio correlatas. Tal equipe deverá ser composta por especialistas em pesquisa e desenvolvimento de inovação tecnológica orientada aos negócios, para apoiar e desenvolver os projetos do PJES;

II - Deverá atender durante a vigência do contrato.

4.2.2. **Segurança de Dados**

4.2.2.1. **Conformidade com Normas de Privacidade e Segurança**

I - Deverá cumprir integralmente as normas legais vigentes que tratam sobre proteção de dados pessoais, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n° 13.709/2018) e regulamentações correlatas, bem como as normas e boas práticas de segurança da informação e privacidade;

II - Deverá cumprir normas de segurança e privacidade aplicáveis ao Setor Público;

III - Garantir que todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito desta contratação respeitem os princípios da boa-fé, finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização;

IV - Deverá implementar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção de dados pessoais tratados no âmbito desta contratação, de modo a evitar acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito;

V - Entre as medidas de proteção existentes, a contratada obriga-se a implementar, não se limitando a, mecanismos de criptografia de dados em repouso e em trânsito, utilizando técnicas robustas de criptografia para proteger as informações contra acessos não autorizados e ataques cibernéticos.

VI - A contratada também se obriga a monitorar, continuamente, sua infraestrutura tecnológica e as suas práticas de negócio, a fim de identificar e corrigir eventuais problemas e vulnerabilidades de maneira precoce e proativa, minimizando riscos de ataques cibernéticos ou incidentes de segurança.

VII - Havendo necessidade de tratar dados pessoais para finalidades que não exijam a identificação dos titulares dos dados, a Contratada deverá realizar a sua anonimização, de modo a impedir identificação dos titulares e a irreversibilidade da informação anonimizada.

VIII - A Contratada obriga-se a notificar imediatamente a Contratante quando houver a ocorrência de incidente de segurança da informação envolvendo os dados pessoais tratados no âmbito desta avença, a fim de permitir que a Contratante adote, tempestivamente, medidas corretivas e mitigadoras de potenciais danos aos titulares de dados.

4.2.2.2. **Controle de Acesso e Autenticação**

I - O controle de acesso às informações e processos será hierarquizado, sendo que o acesso a dados e operações críticas será restrito de acordo com funções e permissões pré-definidas, por meio de um modelo de controle baseado em funções (RBAC - Role-Based Access Control). Apenas usuários autorizados terão a capacidade de acessar, visualizar ou manipular informações sensíveis, respeitando a estrutura hierárquica definida pelo PJES.

II - A validação do acesso a essas informações será feita automaticamente no sistema de origem da informação, garantindo que apenas os usuários com as permissões apropriadas possam interagir com os dados. A consulta a políticas de acesso e permissões também será realizada de forma automatizada dentro dos sistemas, assegurando conformidade e segurança.

III - Além disso, será implementada autenticação multifatorial (MFA) para todos os usuários que acessarem dados sensíveis ou realizarem operações críticas, aumentando a segurança e prevenindo acessos não autorizados, conforme a arquitetura do PJES. A gestão de identidades será centralizada, permitindo a criação, atribuição e remoção de permissões de forma eficiente e segura, com base em políticas de segurança predefinidas e revisões periódicas de acessos.

4.2.2.3. **Monitoramento e Resposta a Incidentes**

I - Deverá implementar um monitoramento contínuo para detectar atividades suspeitas e responder proativamente a incidentes de segurança, garantindo proteção contra tentativas de violação de dados e comportamentos anômalos;

II - Deverá incluir ferramentas de prevenção de perda de dados (DLP - Data Loss Prevention) para monitorar e evitar a exposição ou vazamento de informações sensíveis;

III - Deverão ser realizadas auditorias periódicas e manter registros detalhados de todas as operações realizadas, facilitando o rastreamento de atividades e a conformidade com as regulamentações.

4.2.3. **Desempenho e Disponibilidade**

I - Deverá garantir um SLA (Service Level Agreement) de alta disponibilidade, com um mínimo de 99,5% de uptime, assegurando a operação contínua e o acesso ininterrupto às funcionalidades críticas;

II - Deverá implementar estratégias de failover e redundância de componentes, minimizando o impacto de falhas na infraestrutura e garantindo a continuidade das operações;

III - Deverão ser implementados mecanismos de recuperação de desastres (Disaster Recovery) para restaurar rapidamente o serviço em caso de falhas catastróficas.

4.2.3.1. **Desempenho e Tempo de Resposta**

I - Deverá garantir tempos de resposta rápidos e consistentes, com um tempo de resposta inferior a 2 segundos para operações críticas, como consultas de dados e carregamento de dashboards;

II - Deverá otimizar consultas ao banco de dados e processos de armazenamento para reduzir latências, oferecendo uma experiência fluida para os usuários mesmo durante períodos de alta demanda.

4.2.3.2. **Escalabilidade e Elasticidade**

I - Deverá ser escalável tanto horizontalmente quanto verticalmente, permitindo a adição de novos recursos, usuários e volume de dados conforme a demanda aumentar, sem degradação de performance;

II - Deverá utilizar serviços de orquestração e execução de contêineres para facilitar a elasticidade e alocação dinâmica de recursos, ajustando a capacidade conforme a demanda e otimizando o uso da infraestrutura.

4.2.4. **Interoperabilidade e Integração**

I - Deverá permitir a integração com sistemas legados do PJES por meio de APIs abertas e padronizadas;

II - Deverá ser utilizado mecanismo de integração que permita a coleta de dados de diferentes fontes e a criação de pipelines automatizados para carga, transformação e processamento de dados;

III - Deverá adotar padrões abertos (ex.: JSON, REST, FHIR) e conectores pré-construídos para garantir a interoperabilidade com outras plataformas e serviços, facilitando a troca de informações e integração futura com novos sistemas.

4.2.4.1. **Harmonização e Normalização de Dados**

I - Deverá implementar processos automáticos de harmonização e normalização de dados para garantir que as informações provenientes de diferentes fontes sejam consolidadas de forma consistente e estejam prontas para análise;

II - Deverá possibilitar o enriquecimento dos dados, garantindo que informações faltantes sejam completadas e inconsistências sejam corrigidas para manter a integridade e qualidade das informações.

4.2.5. **Governança e Manutenibilidade**

4.2.5.1. **Documentação e Suporte Técnico**

I - Deverá ser acompanhado de documentação técnica completa, incluindo guias de configuração, administração e operação, além de documentação para desenvolvedores que cubra as APIs e a arquitetura do sistema.

II - Deverá ser provido plano de suporte técnico com níveis diferenciados de atendimento (Nível 1, 2 e 3) para a resolução de problemas e incidentes, com SLAs definidos para cada nível.

III - Deverá incluir manuais de uso e transferência de conhecimento técnico para que as equipes internas estejam aptas a operar e manter o sistema com eficiência.

4.2.5.2. **Governança de Dados e Auditoria**

I - Deverá implementar práticas de governança de dados, como políticas de retenção, arquivamento e descarte, garantindo conformidade com as normas de segurança e privacidade.

II - Deverão ser mantidos registros detalhados de todas as operações realizadas no sistema, facilitando auditorias e monitoramento contínuo para garantir a conformidade e integridade dos processos.

4.2.5.3. **Facilidade de Manutenção e Atualização**

I - A arquitetura deverá ser modular, permitindo que componentes individuais sejam atualizados ou substituídos sem impacto no funcionamento geral das soluções;

II - Deverão ser adotadas práticas de DevOps, com pipelines de CI/CD (Integração Contínua e Entrega Contínua) para automatizar o processo de deployment e atualização de funcionalidades, garantindo menor tempo de inatividade e redução de riscos durante atualizações.

4.3. **REQUISITOS DE COMPLIANCE E DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS**

I - A CONTRATADA, em sua solução, deverá apresentar alta disponibilidade, conforme especificado nos itens deste instrumento, garantindo a continuidade do serviço em níveis aceitáveis para o negócio da CONTRATANTE, em eventuais cenários de crise ou indisponibilidade do serviço prestado e deverá possuir estratégias de continuidade e contingência de negócios adequados para garantir o fornecimento dos serviços contratados.
As estratégias de continuidade e contingência de negócios deverão estar alinhadas com as melhores práticas de mercado, tais como as normas ABNT NBR ISO 22301 e 22313 e determinações dos órgãos reguladores.

II - Em caso de rescisão contratual abrupta, término do contrato, recuperação judicial ou falência da CONTRATADA, deverá ser possível à CONTRATANTE a transferência dos dados armazenados, processados e gerenciados pela Solução contratada, assim como chaves de acessos e validações para uso livre. Em caso de substituição da CONTRATADA por um novo prestador de serviços, mediante nova contratação, deverá ser possível a transferência desses dados para o novo prestador de serviços, bem como sua exclusão após a confirmação de recebimento dos dados pelo novo contratado.

III - Em eventuais cenários de indisponibilidade do serviço prestado, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE sobre a ocorrência e retomar os serviços em tempo hábil, conforme cláusulas de SLA.

IV - A CONTRATADA deverá se adequar continuamente para assegurar que possíveis mudanças de regulamentações estejam perfeitamente conforme os serviços e ações da CONTRATADA.

V - A CONTRATADA deverá manter estratégias de backup e/ou retenção capazes de garantir a recuperação de informações necessárias, conforme os critérios pertinentes à prestação do serviço e conforme o objeto do contrato.

4.4. **REQUISITOS DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA E DA INFORMAÇÃO, E PREVENÇÃO DE FRAUDES**

I - Não deverá permitir o acesso por usuários desativados, de tal maneira que, um servidor/estagiário ou empregado terceirizado, se for o caso, desligado do PJES perca automaticamente o acesso à solução contratada.

II - Deverá permitir que todas as APIs e interfaces do sistema sejam protegidas nos acessos utilizando, no mínimo, padrão TLS 1.2 ou SSL 3.0.

III - A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos para a proteção e detecção contra vazamento de dados da CONTRATANTE que estiverem sob sua custódia.

IV - Deverá registrar log de eventos relevantes do sistema e auditoria. Os registros de eventos devem conter, no mínimo, autor, origem, destino, data/hora e a descrição do evento. A CONTRATADA é responsável por disponibilizar arquivos de logs para uso da CONTRATANTE.

V - Em infraestrutura de nuvem, a CONTRATADA deverá prover mecanismos para assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e recuperação dos dados e das informações processadas e armazenadas.

VI - A CONTRATADA deverá garantir que somente portas, protocolos e serviços autorizados estejam implementados e habilitados, visando proteger os sistemas de qualquer exploração ou tentativa de acesso indevido.

VII - A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente ao PJES sobre incidentes relevantes e interrupções dos serviços prestados que venham a ocorrer e configurem uma situação de crise.

VIII - A CONTRATANTE poderá solicitar evidências técnicas dos atendimentos aos itens de segurança da informação durante a vigência deste contrato.

4.5. **REQUISITOS DE AUDITORIA DA APLICAÇÃO**

I - A CONTRATADA deverá possuir tabela de logs dos acessos efetuados, tais como: consultas, impressões, inclusões, alterações e exclusões de registros, não excluindo quaisquer outras ações que puderem ser executadas na ferramenta, contendo necessariamente usuário, data, hora, opções acessadas e ações executadas;

II - A CONTRATADA deverá possuir registro e relatório de logs das falhas ocorridas;

III - A CONTRATADA deverá possuir gravação de logs dos relatórios emitidos, informando no mínimo: identificação e descrição do relatório emitido, usuário responsável, data e hora;

IV - A CONTRATADA deverá garantir o registro, em trilhas de auditoria com gravação automática, de todas as ações realizadas pelos usuários, independente do perfil;

V - A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de visualização, inclusive em tela, dos logs de auditoria (trilha), mediante consultas e relatórios que permitam o rastreamento das atividades executadas na solução, com filtros de seleção parametrizáveis para cada coluna do log, dentre os quais os filtros por nome, código de usuário, ação realizada e data são indispensáveis;

VI - A CONTRATADA deverá possuir recurso de parametrização do tempo de guarda dos logs e trilha de auditoria, devendo os tais serem mantidos por no mínimo 120 dias;

VII - A CONTRATADA deverá garantir que não seja possível alteração ou exclusão de nenhum registro ocorrido nas tabelas de log;

VIII - A CONTRATADA deverá ter, além da opção de visualização, um recurso na interface do ambiente para exportação de relatórios no formato texto

estruturado, sendo obrigatórios pelo menos 1 (um) dos seguintes formatos .csv, .xls, .txt e json.

4.6. **REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA E ARQUITETURA DA SOLUÇÃO**

I - Deverá ser disponibilizada na plataforma de nuvem (Cloud).

II - A solução, quando possuir características que permitam customizações específicas para o PJES, e em caso de atualização da Solução pela CONTRATADA, deverá preservar os componentes personalizados, desde que não signifiquem risco de qualquer teor para as partes.

III - Deverá utilizar configurações de data, hora e fuso horário fornecidas pela "Hora Legal Brasileira (HLB)", provido pelo Observatório Nacional (ON) em todos os recursos e softwares que compõem a plataforma de nuvem (Cloud) onde a solução estará hospedada.

IV - Deverá possuir todas as interfaces com o usuário do sistema e mensagens em Português (Brasil).

V - A CONTRATADA é responsável pela definição, dimensionamento, configuração, parametrização, monitoramento, operacionalização e administração de todos os ambientes e recursos envolvidos na plataforma de nuvem. Deverá apoiar a equipe técnica nas implementações necessárias no ambiente da CONTRATANTE para a plena execução da solução.

VI - Deverá ser realizada uma Reunião Técnica de Planejamento de implantação da solução entre as equipes técnicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE.

VII - A CONTRATADA deverá aplicar recursos suficientes para suportar a solução nos volumes de dados, de transações, de integrações, de documentos e de usuários do PJES, nos níveis de disponibilidade e desempenho necessários ao seu bom funcionamento, baseando-se em informações que estão registradas no conjunto de requisitos e documentos que compõem a especificação técnica.

VIII - A CONTRATADA é responsável por manter esse dimensionamento atualizado durante todo o período de fornecimento da solução, garantindo a existência dos recursos suficientes para os níveis de disponibilidade e desempenho necessários quando do crescimento do uso e das demandas do PJES.

IX - A CONTRATADA, antes da implantação definitiva, disponibilizará um ambiente de homologação para a aprovação dos gestores da CONTRATANTE. A implantação e integração ocorrerão inicialmente nesse ambiente, separado do ambiente de produção, permitindo a avaliação e liberação pelos gestores antes da implementação no ambiente de produção. O ambiente de homologação será encerrado após o início de funcionamento do ambiente de produção, previamente aprovado pelos gestores da CONTRATANTE.

X - A CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos necessários à conectividade, ao armazenamento, à segurança, ao backup e restore de dados, ao monitoramento, à gestão de autenticação e autorização integrada à da CONTRATANTE, ao suporte e à sustentação da solução, em especial, no que diz respeito às necessidades de integração desta com os sistemas legados da CONTRATANTE, isto para todos os casos de uso de integrações necessários.

XI - Deverá funcionar nas estações de trabalho da CONTRATANTE, sem exigir a implementação de componentes adicionais aos Browser.

4.7. **REQUISITOS PARA SOLUÇÃO E SEU PROVEDOR DE SERVIÇOS EM NUVEM**

I - O provedor de nuvem adotado para acomodação da Solução deverá possuir minimamente ou equivalente as seguintes certificações como forma de garantir a qualidade e segurança do modelo de acomodação da Solução a ser fornecida: ISO 27001 - Controles de gerenciamento de segurança, ISO 27017 - Controles específicas da nuvem, ISO 27701 - Gerenciamento de informações de privacidade, ISO 27018 - Proteção de dados pessoais, SOC 1 - Relatório de controles de auditoria, SOC 2 - Relatório de segurança, disponibilidade e confidencialidade, SOC 3.

II - Deverá funcionar em provedor de serviços em nuvem onde os datacenters deste provedor devem garantir a continuidade de negócios através da manutenção de plano de recuperação de desastres (Disaster Recovery - DR), tratando medidas como balanceamento, conectividade e backup/restore (site backup) com disponibilidade de no mínimo 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento).

III - Deverá funcionar em provedor de serviços em nuvem onde os datacenters deste provedor devem possuir sistemas de energia elétrica projetados para serem totalmente redundantes e passíveis de manutenção, sem impacto para as operações, 24 horas e 7 dias por semana, mesmo em caso de falhas da concessionária de energia elétrica.

IV - Deverá garantir, baseada em padrões de tecnologia, a proteção física e virtual dos dados contra violações, incêndios, inundações, ataques físicos, virtuais e outras ameaças.

V - Deverá possuir recursos de criptografia e descriptografia de dados e objetos sem perda de performance significativa.

4.8. **REQUISITOS DE REDE E TELECOMUNICAÇÕES**

I - A definição da tecnologia de comunicação a ser utilizada é uma prerrogativa da CONTRATANTE que poderá avaliar considerações pertinentes apresentadas pela CONTRATADA, caso deseje; Será realizada reunião técnica entre as partes para definição das tecnologias a serem utilizadas para implantação da Solução.

II - A definição da tecnologia de comunicação a ser utilizada dependerá de diversos fatores, tais como:

a) Volume de tráfego estimado, inclusive, na Hora de Maior Movimento (HMM);

b) Taxa de transmissão necessária ao atendimento dos tempos de resposta;

c) Confidencialidade, confiabilidade e privacidade dos dados;

d) Tecnologias disponíveis à época da definição;

e) Disponibilidade efetiva;

III - A definição da tecnologia de comunicação utilizada poderá ser modificada quando forem necessárias melhorias nos serviços prestados ao longo da vigência do contrato.

IV - Deverá estar hospedada em provedor de nuvem com datacenters localizados no território brasileiro.

V - Restringir e minimizar possíveis tentativas de conexões indesejadas, tentativas de invasão e demais tentativas de quebra de segurança nos serviços da CONTRATANTE.

4.9. **REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO**

I - A CONTRATADA deverá fornecer para o serviço de integração todo e qualquer software necessário, com exceção dos componentes já existentes na infraestrutura de Autenticação e Autorização e de Serviços de Diretório da CONTRATANTE.

II - O acesso aos serviços na nuvem deverá ser permitido somente para usuários autenticados no diretório da CONTRATANTE.

III - Deverá ser compatível, no mínimo, com as bases de dados ORACLE, PostgreSQL e MySQL;

IV - A solução e seus serviços devem suportar a integração com ferramentas de Business Intelligence (BI) e Analytics através de APIs REST.

4.9.1. **Integrações para Usuários da Solução**

I - Deverá atender ao método de autenticação e autorização suportado pela CONTRATANTE para uso de seus colaboradores, sendo a CONTRATADA responsável por prover todos os recursos tecnológicos e de expertise necessários ao pleno funcionamento da integração da Solução com o serviço de diretório da CONTRATANTE.

II - Deve possuir integração/autenticação com o sistema de serviço de diretório NetIQ eDirectory, com no mínimo 6.000 usuários ativos.

III - Deverá ser capaz de realizar o provisionamento de usuários de forma automática no momento em que eles realizam o log-in na Solução (just-in-time).

IV - Deverá suportar o modelo de autorização chamado Controle de Acesso Baseado em Papéis (RBAC), onde a nomenclatura referente aos papéis (roles) será definida a critério da CONTRATANTE.

V - Caso a solução não permita a alteração de nomenclatura de roles internamente no próprio sistema para atender os critérios da CONTRATANTE, deverá ser capaz de realizar, de forma transparente, o mapeamento dos nomes das roles definidas pela CONTRATANTE para os nomes das roles definidas internamente no sistema.

VI - Deverá permitir a liberação, atualização e remoção de acessos para um determinado perfil via solução de Governança e Administração de Identidades da CONTRATANTE de forma automática.

VII - Quando integrado com a solução de Governança e Administração de Identidades da CONTRATANTE, a Solução deverá permitir o bloqueio da administração de identidades por funções embarcadas no software contratado.

4.10. **REQUISITOS DE MONITORAMENTO**

I - Deverá possuir ferramenta de monitoramento para alarme de eventuais incidentes ou falhas do funcionamento.

II - Deverá prover interfaces de integração de modo a permitir que as ferramentas de monitoramento da CONTRATANTE sejam alimentadas com informações suficientes para que o sistema possa ser acompanhado pela área da CONTRATANTE responsável pelo monitoramento do ambiente de produção.

III - A CONTRATADA deverá, mensalmente apresentar relatórios de desempenho e capacidade que demonstram o adequado provisionamento de recursos computacionais no provedor de nuvem para uso da solução em todos os seus ambientes, sendo exemplos de informações que devem constar, o uso de recursos mínimos, médios e máximos de: CPU, memória, armazenamento e rede.

IV - A CONTRATADA, através da plataforma de nuvem (Cloud) onde estará hospedada a solução, deverá dispor de painéis, dashboards, entre outros recursos, através dos quais seja possível monitorar os eventos ocorridos no ambiente, acessível à CONTRATANTE, caso requisitado.

4.11. **REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA DE EXPURGO, BACKUP E RECUPERAÇÃO**

I - A CONTRATADA deverá atuar, juntamente com a equipe técnica da CONTRATANTE, para definição de processos para backup e recuperação de dados da solução, respeitando a política atual da CONTRATANTE.

4.12. **REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E DE CHAMADOS**

I - Os Serviços de Suporte Técnico contemplados nos Serviços de solução terão a finalidade em atender requisições, resolver incidentes, corrigir problemas, esclarecimento de dúvidas, além de viabilizar a manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada.

II - Os Serviços de Suporte Técnico serão solicitados pela equipe da CONTRATANTE mediante abertura de chamado em ferramenta adequada a ser disponibilizada pela CONTRATADA, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias na semana.

III - Os Serviços de Suporte Técnico deverão ser atendidos, remotamente, em dias úteis, dentro do horário comercial, de 8 horas às 18 horas, podendo ser, dependendo do caso, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail e/ou em ferramenta adequada a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

a) Será considerado o horário oficial de Brasília/DF.

b) Serão considerados dias úteis de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados estaduais e federais.

c) Não será permitido a realização de horas extras, devendo os chamados serem atendidos durante os dias úteis.

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

V - Na abertura de chamados, na ferramenta adequada a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá ser possível informar a categoria de severidade (baixa, média e alta) e demais informações necessárias ao eficiente atendimento, conforme especificações deste documento.

VI - A ferramenta adequada a ser disponibilizada pela CONTRATADA para atendimento dos Serviços de Suporte Técnico, deverá registrar um identificador único do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

VII - Os chamados deverão ser abertos pela equipe da CONTRATANTE. O modelo de abertura de chamados será único para qualquer serviço contratado, sendo alterado somente o Acordo de Nível de Serviço (ANS) e classificações conforme especificações deste documento.

VIII - Todos os acionamentos de serviços fazem parte do objeto e serão centralizados e deverão ser registrados na ferramenta adequada a ser disponibilizada pela CONTRATADA, independentemente do canal pelo qual foram abertos.

IX - A CONTRATADA deverá prestar os Serviços de Suporte Técnico durante toda a vigência do contrato para atendimento a:

a) Resolução de Requisições.

b) Resolução de Incidentes.

c) Resolução de Problemas.

d) Resolução de Dúvidas.

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

XI - A CONTRATADA deverá prestar os Serviços de Suporte Técnico durante toda a vigência do contrato conforme especificação neste documento.

XII - A ferramenta adequada a ser disponibilizada pela CONTRATADA para acompanhamento da solução dos chamados e emissão de relatórios do serviço de suporte técnico deverá, ao final de cada atendimento, ser possível emitir relatório técnico com, no mínimo, as seguintes informações:

a) Número de controle do chamado (protocolo).

b) Nível de severidade.

c) Data e hora da abertura e fechamento do chamado.

d) Nome do responsável pela abertura do chamado.

e) Nome do responsável pelo atendimento.

f) Descrição sucinta da ocorrência, da solução adotada e dos procedimentos realizados.

g) Data e hora do início e do término da execução dos serviços.

XIII - Os atendimentos aos Serviços de Suporte Técnico são de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

XIV - A atualização do sistema e sua eventual indisponibilidade em horário da prestação de serviço deverá ser autorizada pela CONTRATANTE, que diligenciará para que a parada tenha o menor impacto possível.

XV - A critério da CONTRATADA, a atualização do sistema poderá ser realizada fora do horário comercial, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, com a garantia de que a normalização será concluída antes do início do horário comercial, uma vez que tal procedimento não poderá ser utilizado como justificativa para interrupção do sistema durante o horário comercial.

XVI - Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

XVII - Quando a abertura do chamado ocorrer fora do horário padrão, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

XVIII - A CONTRATADA deverá possuir, no Brasil, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para a CONTRATANTE, por meio de ligação local ou mensagens de texto (SMS ou Whatsapp). A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da empresa contendo o número do

telefone para abertura de chamados, a ser apresentada na assinatura do contrato, e do endereço do portal.

XIX - Para comprovação, conferência e controle pela CONTRATANTE da execução do serviço de hospedagem, a CONTRATADA deverá fornecer relatório mensal, contendo a quantidade total de horas contidos dentro do referido horário padrão, por dia, em que houve a indisponibilidade do sistema por questões relacionadas às falhas no serviço de hospedagem, com a descrição dos motivos e uma descrição sucinta das soluções tomadas.

XX - Na impossibilidade de abertura dos chamados no sistema da CONTRATADA, por questões de indisponibilidade, a CONTRATADA proverá suporte técnico através do telefone. O chamado será devidamente registrado em sistema após o restabelecimento do serviço.

XXI - Para fins de apuração do ANS, nos casos de indisponibilidade do sistema da CONTRATADA e em que a comunicação da falha seja feita diretamente via central telefônica, a contagem do prazo iniciar-se-á a partir do horário da notificação do fato, podendo ser comprovado pela CONTRATADA através de cópia de email enviado ao preposto da CONTRATANTE.

XXII - Deverão ser registradas, na abertura de um chamado, às informações de identificação do usuário solicitante, bem como a data e hora do chamado.

XXIII - Para o registro do chamado, a CONTRATANTE deverá informar a anormalidade ou necessidade observada, registrando, sempre que possível, as evidências que facilitem o atendimento, tais como: relatórios técnicos, capturas de tela, detalhamento dos procedimentos que derivaram em erros da solução, dentre outros.

XXIV - Deverá ser disponibilizado, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, relatório contendo informações técnicas sobre todos os atendimentos de suporte técnico realizados pela CONTRATADA no mês anterior, e que receberam o aceite da CONTRATANTE.

XXV - A CONTRATANTE poderá solicitar a emissão de relatórios a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA provê-los em até 05 (cinco) dias úteis após sua requisição.

XXVI - O modelo do relatório será definido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, na reunião inicial da execução do contrato. O relatório deverá conter, pelo menos, as seguintes informações: Número do chamado, Resumo do chamado, Severidade do chamado, Tempo previsto para resolução do chamado e Tempo efetivo de resolução do chamado.

XXVII - Os serviços de suporte técnico solicitados deverão ser classificados pela CONTRATANTE no momento da abertura dos chamados, quanto à severidade e níveis de serviços a serem seguidos. Entretanto, a severidade poderá ser alterada, caso comprovada essa necessidade e com a completa anuência da CONTRATANTE.

XXVIII - Os serviços serão classificados, pela CONTRATANTE, de acordo com as severidades: Alta, média e baixa.

XXIX - A relação nominal da equipe técnica da CONTRATADA autorizada a registrar chamados deverá ser apresentada à CONTRATANTE durante a reunião inicial da prestação dos serviços e a qualquer tempo, durante a execução contratual.

XXX - O atendimento aos chamados registrados pela CONTRATANTE deverá ser realizado na modalidade remota.

XXXI - Caberá à CONTRATANTE definir a severidade do chamado durante o seu registro. Para os casos em que existam divergências entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, poderão ser realizadas reuniões remotas para resolução de possíveis discordâncias, de forma a dirimir dúvidas e definir a severidade mais adequada ao chamado.

XXXII - Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior interação com a equipe técnica da CONTRATANTE, poderá ser definido um novo prazo específico de atendimento, com a anuência da CONTRATANTE. O novo prazo acordado entre as partes deve ser registrado na solicitação de atendimento, para efeitos de histórico e consulta. Este item não se aplica para os chamados de severidade Alta.

XXXIII - O atendimento aos chamados de severidade Alta não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais à CONTRATANTE.

XXXIV - Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita, o chamado deverá ser reaberto pela CONTRATADA para nova análise e resolução, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado.

XXXV - Os chamados resolvidos e fechados não poderão ser reabertos, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes. Neste caso, um novo chamado deverá ser registrado pela CONTRATANTE.

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

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

4.13. **REQUISITOS DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)**

I - Os Serviços de Solução deverão possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, definidos na tabela de precificação, e transações demandadas pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados.

II - Os Serviços de Solução deverão estar disponíveis em regime integral de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias na semana.

III - Os Serviços de Solução deverão estar disponíveis em 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do tempo contratado, conforme Tabela de Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Tabela de Indicadores de Desempenho, especificados abaixo, neste instrumento.

IV - Deverá ser disponibilizado ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, relatório de disponibilidade dos serviços contratados conforme formatação previamente aprovada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

V - Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço e o devido registro de abertura de incidente por parte da CONTRATANTE em ferramenta adequada a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

VI - Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

VII - As interrupções previamente programadas pela CONTRATADA não serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis pela CONTRATADA.

VIII - O Acordo de Nível de Serviço (ANS) / Service Level Agreement (SLA) para atendimento aos Serviços de Suporte Técnico é de obrigação da CONTRATADA a observância na prestação de serviços, conforme indicado nesta Especificação Técnica.

IX - Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades da CONTRATANTE, especificados neste instrumento.

X - A frequência de aferição e ateste dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela CONTRATADA de relatório mensal, contendo todos os chamados abertos no mês, que terá os indicadores verificados pela equipe da CONTRATANTE.

XI - A análise dos níveis de serviço pelo CONTRATANTE poderá resultar em glosas e/ou penalidades (conforme especificações técnicas nesse documento), caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

XII - Será considerado para efeitos dos níveis exigidos o Prazo de Resolução, que é o tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e a sua efetiva resolução pela CONTRATADA.
Tabela com o Acordo de Nível de Serviço (ANS) referente aos Serviços de Suporte Técnico, com as seguintes severidades e prazos máximos de resolução:

Severidade	Descrição	Prazo/Percentual

Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.	Prazo de Resolução: Até 04 (quatro) horas corridas, a contar da abertura do chamado, salvo aberturas de chamados em dias não úteis ou entre 18:00 e 08:00 de dias úteis. Chamados abertos em dias não úteis ou entre 18:00 e 08:00 de dias úteis deverão ser atendidos imediatamente a partir de 08:00 do primeiro dia útil subsequente.
Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	Prazo de Resolução: Até 01 (um) dia útil a contar da abertura do chamado, salvo aberturas de chamados em dias não úteis ou entre 18:00 e 08:00 de dias úteis. Chamados abertos em dias não úteis ou entre 18:00 e 08:00 de dias úteis deverão ser atendidos imediatamente a partir de 08:00 do primeiro dia útil subsequente.
Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.	Prazo de Resolução: Até 02 (dois) dias úteis, a contar da abertura do chamado, salvo aberturas de chamados em dias não úteis ou entre 18:00 e 08:00 de dias úteis. Chamados abertos em dias não úteis ou entre 18:00 e 08:00 de dias úteis deverão ser atendidos imediatamente a partir de 08:00 do primeiro dia útil subsequente.

XIII - Serão utilizados a seguinte Tabela de Indicadores de Desempenho para aferição da prestação dos Serviços de Suporte Técnico, devendo o resultado ser igual ou superior à meta estipulada, juntamente com o cálculo de glosa.

Indicador	Descrição	Severidade	Período	Forma de Cálculo	Medida	Meta
1	Índice de Disponibilidade da Solução	Não Aplicável	Mensal	(Tempo total de disponibilidade em minutos no mês de referência - Tempo em minutos de indisponibilidade no mês de referência) / Tempo total de disponibilidade em minutos no mês de referência x 100	%	99,5
2	Índice de Resolução de Chamados	Alta, Média e Baixa	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95

Indicador	Métrica	Escala	Cálculo da Glosa
1	1	>= 99,5% <= 100%	0
	2	>= 98,5% < 99,5%	5% + [(99,9-Valor do Indicador)] x 1% aplicados sobre o valor mensal
	3	>= 97,5% < 98,5%	10% + [(98,9-Valor do Indicador)] x 3% aplicados sobre o valor mensal
	4	< 97,5%	20% aplicados sobre o valor mensal
2	1	>= 95% <= 100%	0
	2	>= 85% < 95%	5% + [(95-Valor do Indicador) / 10] x 1% aplicados sobre o valor mensal
	3	>= 75% < 85%	10% + [(85-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor mensal
	4	< 75%	20% aplicados sobre o valor mensal

4.14. **REQUISITOS TEMPORAIS**

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

II - O Cronograma Anual de Trabalho deverá ser elaborado pela CONTRATADA e entregue em, no máximo, 10 (dez) dias úteis, após a assinatura do contrato e deverá ser avaliado e validado pelo CONTRATANTE.

III - O Cronograma Anual de Trabalho deverá conter todo planejamento para a implementação da Solução.

IV - A Transferência de Conhecimento Técnico será realizada conforme plano a ser definido entre as partes, após Reunião Técnica de Planejamento para Implantação da Solução.

V - A Transferência de Conhecimento Técnico deverá ser executada de modo presencial e/ou remoto por meio de videoconferência, conforme critério e necessidade da CONTRATANTE e previamente acordado com a CONTRATADA.

a) Caso a CONTRATANTE opte pelo modo remoto, o Transferência será gravada e ficará disponível à CONTRATANTE;

b) Caso a CONTRATANTE opte pelo modo presencial, deverá fornecer local adequado, equipamentos de informática como, notebooks, cabos e demais itens necessários à realização da Transferência.

c) Deverão ser fornecidos, de forma online, física ou em forma de consulta, documentos, manuais e/ou tutoriais (em português do Brasil) com todas as especificações que possibilitem aos usuários a plena utilização, configuração e administração da Solução.

d) Todas as despesas decorrentes da Transferência de Conhecimento Técnico serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

ETAPA	ATIVIDADE	PRAZO
ETAPA 1	Assinatura do contrato	05 (cinco) dias úteis após a convocação para esse fim.
ETAPA 2	Elaboração de Cronograma Anual de Trabalho	10 (dez) dia úteis após a Etapa 1.
ETAPA 3	Reunião Técnica de Planejamento para Implantação da Solução	3 (três) dias úteis após a Etapa 2.
ETAPA 4	Execução dos Serviços de Implantação e Implementação	1 (um) dia útil após a Etapa 3.
ETAPA 5	Suporte Técnico	Imediato após a Etapa 4.
ETAPA 6	Transferência de Conhecimento Técnico	Data a ser definida pela CONTRATANTE com emissão de Ordem de Serviço.

4.15. **REQUISITOS DE METODOLOGIA DO TRABALHO E DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO**

I - A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviços, emitidas pelo PJES.

II - A Ordem de Serviço deverá conter a descrição detalhada do serviço, seus métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

III - A gestão das UST´s (Unidade de Serviço Técnico) ficarão sob responsabilidade da STI (Secretaria de Tecnologia da Informação).

IV - A STI poderá solicitar ajustes no quantitativo das UST caso haja mudança nas necessidades ou prioridades dos serviços demandados.

V - A STI poderá realizar o remanejamento de UST entre diferentes projetos ou iniciativas em andamento, desde que a solicitação seja formalizada com a devida justificativa técnica.

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

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

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

IX - Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo CONTRATANTE ou FISCAL TÉCNICO, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados.

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

XI - 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.

XII - Todos os recursos materiais eventualmente disponibilizados pela CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante a execução do contrato, deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição dos mesmos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados.

XIII - Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação de sanções previstas.

XIV - A CONTRATADA deverá manter número emergencial, podendo ser número de telefone comum ou celular, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

XV - A CONTRATADA somente poderá retirar os equipamentos dos respectivos locais em que se encontram com a autorização expressa da Secretaria de Tecnologia da Informação deste Egrégio Tribunal de Justiça e informado ao gestor do contrato.

XVI - Caso a CONTRATADA preste o serviço em desacordo com o especificado nesta contratação, ela deverá substituir ou refazer o serviço, sem que isso gere ônus adicional à CONTRATANTE.

XVII - A Contratante deverá disponibilizar:

a) um ponto de contato para direcionamento da equipe da Contratada.

b) ao menos um especialista de regimentos internos em todas as semanas do projeto, com disponibilidade de ao menos, uma reunião semanal com uma hora de duração.

c) a base de dados para aprendizado da IA, incluindo também dados de amostragem.

d) o acesso necessário para a equipe da Contratada, para execução das atividades de treinamento dos modelos de aprendizado da IA.

XVIII - As atividades de implementação serão executadas remotamente. Caso haja necessidade de atuação presencial, esta será acordada entre as partes, com todas as expensas sob responsabilidade da Contratada.

XIX - A recorrência de agendas, assim como também a ferramenta de comunicação durante a fase de implementação, serão definidas no início das atividades.

XX - O acesso ao armazenamento da base de dados necessária para treinamento das soluções baseadas em IA, deverá ser garantido pela Contratante de maneira direta ou indireta, permitindo o uso das informações presentes nesta área de armazenamento.

XXI - A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.

4.16. **REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

I - São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da Resolução nº 079/2024, do Ato Normativo nº 41/2018 e do Ato Normativo nº 42/2018, do Ato Normativo nº 161/2024, todos deste PJES, devendo a CONTRATADA:

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

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

IV - 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.

V - 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.

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

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

a) À Política de Segurança adotada pelo PJES 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 PJES, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

VIII - A Lei Geral de Proteção de Dados será obedecida, em todos os seus termos, pela CONTRATADA, obrigando-se ela a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade. (art. 7º, LGPD).

IX - Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação (art. 6º, LGPD).

X - A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo (art. 50, LGPD).

XI - Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados (art. 15, LGPD).

4.17. **REQUISITOS DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

I - 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.

II - 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.

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

a) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da CONTRATANTE, 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.

b) 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 a CONTRATANTE.

c) Devolver ao CONTRATANTE todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados, como crachás, cartões certificadores, “pendrives” e outros, de propriedade da CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

4.18. **REQUISITOS LEGAIS**

I - A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais: Constituição da República Federativa do Brasil de 1988; Lei nº 14.133/2021, de 1º de abril de 2021; Resolução nº 468/2022 do CNJ, de 15 de julho de 2022; Instrução Normativa nº 94/2022 do ME, de 23 de dezembro de 2022; Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, e demais instrumentos correlatos.

4.19. **REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

I - 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, com observância aos preceitos de sustentabilidade.

II - A presente Contratação também visa a:

a) Alcançar melhoria sociocultural no relacionamento dos usuários com os recursos tecnológicos atuais, meios de comunicação e maior transparência nas atividades desenvolvidas pelo PJES.
Possibilitar a modernização do PJES para um melhor atendimento jurisdicional com agilidade, eficiência e eficácia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.14. Assinar o ADENDO I - Termo de Confidencialidade (2403050), quando da assinatura do instrumento contratual;

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

5.1.16. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todas as condições previstas no Termo de Referência, edital e contrato, inclusive, comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;

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

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

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

5.1.20. Devolver todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante as capacitações, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição deles sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados;

5.1.21. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;

5.1.22. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade pela execução ou por eventuais problemas na prestação do objeto;

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

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

5.2. **São Obrigações do CONTRATANTE:**

5.2.1. Nomear um Gestor do Contrato e os Fiscais, estes se necessários, para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;

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

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

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

5.2.5. Proporcionar à CONTRATADA o acesso necessário para o regular desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando o atendimento for efetuado na forma presencial;

5.2.6. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades contratadas, ressalvados os casos de matéria sigilosa;

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

5.2.8. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

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

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

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

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

6. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. DA FORMA DE SELEÇÃO:

Inicialmente, é sabido que sempre que a Administração pretende adquirir, alienar, locar bens ou contratar a execução de obras ou todo o tipo de serviço, deve, para tanto, valer-se de licitação, sob pena de invalidação dos atos sem a estrita formalidade legal, fundamentado pelo art. 37, XXI, da Constituição Federal de 1988, senão vejamos:

> [...] Ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações;

A teor do art. 22, XXVII, da Carta Magna, abaixo transcrito, cabe à União a edição de normas gerais sobre licitação, *in verbis*:

> Compete privativamente à União legislar sobre:
> [...]
> XXVII - normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para a administração pública, direta e indireta, incluídas as fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público, nas diversas esferas de governo, e empresas sob seu controle;

Desse modo, em atendimento aos preceitos da Constituição Federal de 1988, a União editou leis que regulamentam licitações e contratos no âmbito da Administração Pública, estando em plena vigência, atualmente, a Lei Federal nº 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos - LCA, a qual estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, abrangendo os órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, dos Estados e do Distrito Federal e os órgãos do Poder Legislativo dos Municípios, quando no desempenho de função administrativa.

Não obstante a regra geral em nosso ordenamento jurídico seja a exigência de prévia licitação para a celebração de contratos de obras, serviços, compras e alienações pela Administração Pública, existem determinadas situações em que a Lei permite a celebração com inexigibilidade ou dispensa da licitação.

Nesta esteira, encontram-se dispostos no art. 75, da Lei nº 14.133/2021, as hipóteses em que a licitação é dispensada, cujo rol é taxativo. Dentre essas hipóteses está o inciso IX do r. dispositivo:

> Art. 75. É dispensável a licitação:
> [...]
> IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

Portanto, a hipótese de dispensa contida no inciso IX somente pode ser utilizada por pessoas jurídicas de direito público interno, para aquisição de bens ou serviços por órgão ou entidade que integre a Administração Pública e que tenha sido criado com o fim específico de fornecer os bens ou serviços objeto do contrato, desde que os

preços ofertados sejam compatíveis com os de mercado.

Concernente ao tema, o doutrinador Ronny Charles Lopes de Torres na sua obra "Lei de Licitações Públicas - Comentadas" aduz o seguinte [1]:

> A hipótese de dispensa deriva da concepção racional de que pareceria ilógico que a Administração Pública concebesse um certame de disputa de ofertas para a aquisição de bens e serviços por ela mesma produzidos, através de pessoa jurídica criada para esse fim específico.
> [...]
> Noutro diapasão, respeitados os requisitos previstos no inciso IX do artigo 75, quando o Estado pretende bem ou serviço produzido em seu seio organizacional, é difícil compreender que o Administrador busque externamente aquilo que está a seu alcance e que pode obter sem o necessário e dispendioso certame licitatório, exigido para contratar com eventuais entidades estranhas a seu universo orgânico. Tal situação, em tese verificável, deve ser fundamentada em concretas e relevantes vantagens para o interesse público.

Neste cenário, encontra-se a Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação - MTI (Lei Complementar nº 612, de 28 de janeiro de 2019), CNPJ(MF) nº 15.011.059/0001-52, a qual é uma empresa pública prestadora de serviço público, integrante da Administração Indireta, com personalidade jurídica de direito privado e controlada pelo poder público. Rege-se por Estatuto próprio e pela legislação aplicável.

Importa registrar que a MTI, inicialmente, foi criada como Centro de Processamento de Dados do Estado de Mato Grosso (CEPROMAT), por meio da Lei nº 3.359, de 18 de junho de 1973. Posteriormente, a Lei Complementar nº 574, de 04 de fevereiro de 2016, alterou a sua denominação para Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação – MTI.

O objetivo fundamental da referida Instituição é a prestação e execução de serviços e soluções na área de Tecnologia da Informação (TI), cuja finalidade de sua existência é atuar em face da Administração Pública. É uma empresa pública provedora de inteligência, serviços e soluções tecnológicas eficientes e integradoras, que contribuem na administração pública e melhoria de vida do cidadão. Dessa forma, estão, assim, atendidos os quatro primeiros requisitos do inciso de dispensa ora em comento, quais sejam: a) aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno; b) de bens produzidos ou serviços prestados; c) por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública" e; d) "que tenham sido criados para esse fim específico".

Cabe pontuar que, quanto ao requisito indicado no item "d" acima (criação para fim específico), Marçal Justen Filho, em sua obra "Comentários à Lei de Licitações e Contratações Administrativas: Lei 14.133/2021"[2], elucida que:

> "A entidade que for constituída para satisfazer necessidades do público em geral ou para atuar em regime de competição com terceiros não é beneficiária da proteção contemplada no dispositivo examinado. A dispensa de licitação é orientada a assegurar a sobrevivência de uma entidade cuja razão de existência é a atuação em benefício da Administração dotada de personalidade de direito público.
> [...]
> O benefício é restrito àquelas empresas que foram concebidas como instrumento auxiliar da atividade administrativa [...]. **Submeter tais empresas ao regime de licitação e competição com empresas privadas conduziria à frustração das finalidades que nortearam a sua própria criação.** Isso significa que tais empresas, se não obtiverem as contratações públicas, não disporão de outros meios de sobrevivência." (Grifei).

Avançando, o art. 75, IX, impõe, ainda, que o preço deve ser compatível com os valores de mercado, requisito este que será tratado adiante.

De antemão, é importante frisar, que a Administração ao realizar a contratação por meio de dispensa de licitação, deve se ater aos demais requisitos trazidos na Lei 14.133/2021, visto que é necessária a formalização de processo tendente à contratação, conforme leciona Marçal Justen Filho[3]:

> "Os casos de dispensa e inexigibilidade de licitação envolvem, na verdade, um procedimento especial e simplificado para seleção do contrato mais vantajoso para a Administração Pública. Há uma série ordenada de atos, colimando selecionar a melhor proposta e o contratante mais adequado.
> Ausência de licitação não significa desnecessidade de observar formalidades prévias (tais como verificação da necessidade e conveniência da contratação, disponibilidade recursos etc.). Devem ser observados os princípios fundamentais da atividade administrativa, buscando selecionar a melhor contratação possível, segundo os princípios da licitação.
> [...]
> A Administração deverá definir o objeto a ser contratado e as condições contratuais a serem observadas. A maior diferença residirá em que os atos internos conduzirão à contratação direta, em vez de propiciar prévia licitação. Na etapa externa, a Administração deverá formalizar a contratação."
>
> Dito isso, no que tange ao preço do objeto nos casos de dispensa de licitação, denota-se que a lei exigiu, apenas, que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado, em outras palavras, não se exige que o preço seja o menor possível. Se o exigisse, tornaria o dispositivo inútil, tendo em vista que a situação seria reconduzível a uma licitação, conforme posicionamento da doutrina[2]:
> "A compatibilidade do preço com aquele praticado no mercado não significa a exigência do menor preço possível. Essa interpretação tornaria o dispositivo inútil. A fórmula adotada em diversos incisos do mesmo art. 24 (incs. X e XX).
> Se fosse necessário o menor preço possível, a situação seria reconduzível a uma licitação. Então a solução seria realizar uma licitação. Se a entidade referida no inc. IX ofertasse o menor preço, sagrar-se-ia vencedora da licitação e seria contratada. O inc. IX perderia utilidade.
> O dispositivo destina-se precisamente a permitir a contratação por valor que não se configure como o menor de mercado. O que se exige é que o preço praticado seja compatível com aquele vigente. Isso remete a uma avaliação dos preços oferecidos por outros sujeitos, configurando-se o preço adotado como próximo aos menores – ainda que não equivalente aos mais reduzidos."[2]

No caso em tela, após análise da proposta apresentada pela MTI, da presente demanda, frente à pesquisa de preço dos serviços em questão disponíveis no mercado, observa-se que houve o atendimento do requisito da compatibilidade prevista na parte final do inciso IX, da Lei em voga, conforme registrado no item 3.5 deste Termo de Referência.

Diante de todo o exposto, na esteira da fundamentação adotada alhures, não se vislumbram óbices neste ponto para a pretendida contratação direta, por dispensa de licitação, fundamentada no art. 75, inciso IX, da Lei federal nº 14.133/2021, entre este Poder Judiciário e a Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação - MTI.

[1]TORRES, Ronny Charles Lopes de. Lei de Licitações Públicas - Comentadas. 14ª ed. rev. São Paulo: Editora Juspodivm, 2023, p. 485.

[2]MARÇAL, Justen Filho. Comentários à Lei de Licitações e Contratações Administrativas: Lei 14.133/2021. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, p.1060 - 1063.

[3]MARÇAL, Justen Filho. Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 11ª ed. São Paulo: Dialética, 2005, p. 293.

Forma de Contratação	Justificativa
[ ] Pregão Eletrônico	A contratação se dará de forma direta, por dispensa de licitação, com base no que dispõe o art. 75, inciso IX da lei 14.133/2021.
[ ] Pregão Eletrônico com SRP	
[ ] Pregão Presencial	
[ ] Inexigibilidade de Licitação	
[X] Dispensa de Licitação	
[ ] Outra:	

6.2. **DA DISCRICIONARIEDADE DA ESCOLHA**

6.2.1. Embora esse seja o entendimento da equipe que subscreve este documento, cabe à autoridade competente, com base nos artefatos aqui gerados, respeitando o leque de princípios a que se submete a atividade administrativa, notadamente os da legalidade, impessoalidade, indisponibilidade do interesse público e razoabilidade, equilibrando as opções à sua disposição, com fulcro em seu juízo de conveniência, aprovar a escolha de citada entidade.

6.3. **DA ADJUDICAÇÃO:**

6.3.1. Devido à alta relevância, impacto e criticidade da solução de TIC, não haverá o parcelamento do objeto para não gerar divisão de responsabilidades no serviço, tornando o desenvolvimento, implantação, operacionalização, execução, fiscalização e gestão contratual mais eficientes, assegurando também a qualidade e adequado funcionamento da solução.

6.3.2. Dessa forma, em obediência aos preceitos legais ponderados na Lei 14.133/21, artigo 75, inciso IX, sob os quais a empresa Contratada estará submetida, justifica-se, portanto, o não parcelamento da solução, uma vez que a contratação será direta, por dispensa de licitação.

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

7.1. **EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

7.1.1. O modelo da execução dos serviços está prevista no item 4.17 - REQUISITOS DE METODOLOGIA DO TRABALHO E DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO deste Termo de Referência.

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

7.2.1. Com fulcro na legislação aplicável, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.2.1.1. **Advertência**

I - A penalidade de advertência será aplicada nas seguintes hipóteses:

a) Execução irregular que não resulte prejuízo para o PJES;

b) Repetição de falhas para atendimento de um mesmo serviço;

c) Repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado.

7.2.1.2. **Multa**

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

Referência para as Multas			
Item	**Descrição**	**Referência**	**Nível**
1	Não mantiver a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho.	-	2
2	Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal.	-	4
3	Não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido.	-	2
4	Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	-	4
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo Contratante.	Por ocorrência	5
6	Não observar as políticas de segurança e normas de acesso do CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
7	Manter empregado, que mantém relacionamento direto com o Contratante, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	2
8	Não zelar pelas instalações/ equipamentos do Contratante.	Por ocorrência	2
9	Não apresentar documentação exigida da empresa.	Por ocorrência	1
10	Violar quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação.	Por ocorrência	3
11	Deixar de comunicar qualquer fato relacionado ao serviço que leve à interrupção dos ambientes de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
12	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o serviço que não tenha sido objeto de subcontratação.	Por ocorrência	4
13	Atraso na realização das subscrições ou atraso na disponibilização da Ferramenta.	0,1% (um décimo por cento) aplicados sobre o valor total da solução, ao dia, até o vigésimo dia, limitada a 2% (dois por cento); 0,2% (dois décimos por cento) aplicados sobre o valor total da solução, ao dia, limitada a 6% (seis por cento), se o atraso ultrapassar 20 (vinte) dias, até o limite de 30 (trinta) dias; 10% (dez por cento) aplicados sobre o valor total da solução, para atraso superior a 30 (trinta) dias.	
16	Reincidir em glosas por 03 (três) meses consecutivos.	Por ocorrência	5
17	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item.	Por ocorrência	5

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

I - descontar o valor da multa dos pagamentos porventura devidos pelo Contratante;

II - inscrevê-la em dívida ativa para futura cobrança judicial, na impossibilidade de adoção da medida prevista no inciso I;

III - caso a multa seja referente a última fatura do contrato, aquela será deduzida dos valores do contrato retidos pelo CONTRATANTE a título de garantia.

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

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

7.2.2.3. **Penalidade de Impedimento**

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

7.2.2.4. **Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública**

I - Nos termos da Lei nº 14.133/2021, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

7.2.2.5. **Glosas**

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

Indicador	**Descrição**	**Severidade**	**Período**	**Forma de Cálculo**	**Medida**	**Meta**

1	Índice de Disponibilidade da Solução	Não Aplicável	Mensal	(Tempo total de disponibilidade em minutos no mês de referência - Tempo em minutos de indisponibilidade no mês de referência) / Tempo total de disponibilidade em minutos no mês de referência x 100	%	99,5
2	Índice de Resolução de Chamados	Alta, Média e Baixa	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95

Indicador	Métrica	Escala	Cálculo da Glosa
1	1	>= 99,5% <= 100%	0
	2	>= 98,5% < 99,5%	5% + [(99,9-Valor do Indicador)] x 1% aplicados sobre o valor mensal
	3	>= 97,5% < 98,5%	10% + [(98,9-Valor do Indicador)] x 3% aplicados sobre o valor mensal
	4	< 97,5%	20% aplicados sobre o valor mensal
2	1	>= 95% <= 100%	0
	2	>= 85% < 95%	5% + [(95-Valor do Indicador) / 10] x 1% aplicados sobre o valor mensal
	3	>= 75% < 85%	10% + [(85-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor mensal
	4	< 75%	20% aplicados sobre o valor mensal

7.2.3. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes aos indicadores acima, se enquadrarem na métrica 4, para os indicadores 1 ou 2, por 3 (três) meses consecutivos, poder-se-á realizar o processo de rescisão contratual por parte do Contratante.

7.3. **INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS:**

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

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

7.4.1. 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.

7.5. **TERMO DE COMPROMISSO:**

7.5.1. 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 (2403050), em que o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, cientes das obrigações assumidas e solidário no seu fiel cumprimento.

7.6. **FORMA DE PAGAMENTO:**

7.6.1. O faturamento será mensurado conforme dados dos serviços solicitados na Ordem de Serviço (OS) e data da emissão do aceite dos serviços pela Contratante.

7.6.2. O pagamento será realizado de acordo com a execução do objeto do contrato, mediante emissão da respectiva Nota Fiscal devidamente atestada, e análise dos documentos que compõem o processo de pagamento.

7.6.3. A efetivação dos pagamentos não isentará o Contratado das suas responsabilidades e das suas obrigações contratuais, especialmente aquelas relacionadas à qualidade e à garantia dos produtos entregues.

7.6.4. Caso constatada alguma irregularidade ou incorreção na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida à Contratada para as necessárias correções, acompanhada dos motivos que deram ensejo à sua rejeição, interrompendo-se o prazo para o pagamento, que começa a fluir somente a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e demais documentos, devidamente corrigidos. O prazo somente voltará a fluir, desde o começo e de maneira integral, a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e dos demais documentos exigíveis, devidamente corrigidos.

7.6.5. Nos casos de aplicação de penalidade à Contratada, em virtude de inadimplência contratual, não serão efetuados pagamentos a esta, enquanto perdurar pendência de liquidação das respectivas obrigações.

7.6.6. As Notas Fiscais a serem pagas deverão sofrer desconto devido à aplicação de multas/glosas previstas no Contrato e já identificadas pela gestão ou fiscalização.

7.6.7. Até o dia 05 (cinco) de cada mês a CONTRATADA emitirá o DUA/SEFAZ referente aos serviços prestados no mês anterior encaminhando-o ao CONTRATANTE para pagamento, que deverá ser efetuado até o décimo dia útil após o recebimento do mesmo.

7.6.8. O não pagamento no prazo estipulado no item acima, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

V.M = V.F x (12/100) x (ND/360)

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

7.6.9. A liquidação das despesas obedecerá, rigorosamente, o estabelecido na Lei Federal nº 4.320/64, assim como na Lei Estadual nº 2.583/71 (Código Financeiro) e alterações posteriores.

7.6.10. Nenhum pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, enquanto perdurar qualquer pendência de execução ou obrigação imposta, sem que disto gere direito a reajustamento do preço praticado por ocasião do inadimplemento contratual.

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

7.6.12. Os pagamentos serão realizados após conclusão e aceite dos serviços.

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

7.6.14. O CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis , contados a partir do primeiro dia útil após o registro de recebimento da Nota Fiscal/ Fatura, discriminada(s) com os serviços realizados, devidamente atestada(s) pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção e/ou recolhimento de tributos e contribuições devidas, quando cabíveis.

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

7.6.16. Para efeitos de faturamento, a Contratante fará a assinatura do TERMO DE HOMOLOGAÇÃO E ACEITE, sendo este o documento oficial que atesta a entrega.

7.6.17. Os TERMOS DE HOMOLOGAÇÃO E ACEITE são de responsabilidade do líder de célula do projeto, servidor/colaborador lotado na Contratada, que se reunirá com a Contratante para apresentação dos entregáveis e coleta do aceite.

7.6.18. As homologações deverão ocorrer em agenda específica, em um prazo de 5 dias úteis da entrega efetiva dos serviços. Neste momento, deverão ser providenciadas as assinaturas do TERMO DE HOMOLOGAÇÃO E ACEITE assinados pelo demandante responsável da Contratante.

7.6.19. Como exceção, caso a homologação e assinatura do documento TERMO DE HOMOLOGAÇÃO E ACEITE, não seja assinada nesta reunião específica, a Contratante terá 5 dias úteis para devolver o documento assinado. Caso não seja assinado e devolvido dentro deste prazo, ou não seja informado formalmente algum impedimento para assinatura do documento por parte da Contratante, o documento ficará homologado tacitamente.

7.6.20. Nos casos em que houver LICENCIAMENTO da solução IA da Contratada, o termo de homologação será assinado uma única vez em até cinco dias úteis, a partir da criação dos ambientes de hospedagem e disponibilização da infraestrutura para prestação dos serviços.

7.6.20.1. Será feito o envio junto ao faturamento mensal do relatório de consumo da solução entregue.

7.6.21. O faturamento será mensurado conforme dados dos serviços solicitados na Ordem de Serviço (OS) e data da emissão do aceite dos serviços, feito através do termo de homologação, pela Contratante.

7.6.22. No caso de serviço que é prestado através parceria, segue a forma de faturamento a ser incluído no contrato, conforme abaixo:

7.6.22.1. Emissão de nota única emitida pela Contratada, acompanhada de DAR - Documento de Arrecadação para realizar o pagamento do valor líquido da nota fiscal.

7.6.22.2. O relatório de medição dos serviços técnicos e consumo de licenciamento da solução IA da Contratada serão enviados junto ao faturamento da solução.

7.6.23. O faturamento será feito mensalmente e postecipadamente.

7.6.24. A Contratante terá até 5 dias úteis após o envio da fatura, para se manifestar sobre eventuais inconformidades no faturamento realizado, caso não haja, fica portanto, aceito tacitamente.

7.6.25. O faturamento referente ao serviço do MTI IA de UST, será mensal, mediante consumo autorizado por ordem de serviço (OS) e consequente demanda executada e homologada pela Contratante.

7.6.26. O faturamento referente ao serviço MTI IA de USN será mensal, de acordo com o volume efetivamente consumido, baseado no processamento e consumo de recursos de nuvem GCP.

7.6.27. O faturamento referente a Subscrição (Aceleradores), será à vista, em parcela única, referente ao valor anual com desconto, à partir da ativação dos aceleradores, uma vez autorizado por ordem de serviço (OS) emitida pela Contratante.

7.6.28. Pro-rata: O faturamento dos itens em métrica de Subscrição e USN é feito proporcional aos meses do ano no momento de sua solicitação em ordem de serviço (OS).

7.6.29. Os valores poderão ser renegociados em função de escala, volume elevado de demanda de determinados clientes, de acordo com negociação a ser aprovada com o fornecedor.

7.6.29.1. O fornecedor da solução é a parceira da MTI IA e consequentemente fabricante das soluções, Google.

7.6.30. Os serviços e produtos serão cobrados, com a emissão de NFS-e, de acordo com as entregas dos serviços acordadas entre as partes.

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

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

7.6.33. Ocorrendo erros nas notas fiscais que impeçam a liquidação da despesa, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

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

7.6.34.1. Falhas sistemáticas ou intermitentes, decorrentes de defeitos ou vícios nos serviços;

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

7.6.35. **ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS:**

7.6.36. Conforme descrito no item 4.15 - REQUISITOS DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS) deste Termo de Referência;

7.7. **DOS ATORES ENVOLVIDOS:**

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

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

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

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

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

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

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

7.7.1.7. Monitorar a execução do contrato;

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

7.7.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;

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

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

7.7.2.1. Acompanhar os chamados;

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

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

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

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

7.7.3.1. Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;

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

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

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

7.7.3.5. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais), sobre a regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;

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

7.7.3.7. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, o qual fará a convocação do preposto;

7.7.3.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE, se necessárias;

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

7.7.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

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

7.7.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

7.8. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO:**

7.8.1. Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou pelo Sistema de Gerenciamento de Chamados da Secretaria de Tecnologia da Informação ou da Contratada.

7.8.2. O Gestor do Contrato, os Fiscais e o Preposto responderão sobre todas as questões do contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.

7.8.3. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência.

7.9. **APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO:**

7.9.1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita e aprovada pelo GESTOR/ FISCAL.

7.9.2. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do DEMANDANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

7.10. **VIGÊNCIA CONTRATUAL:**

7.10.1. O contrato terá início a partir da data de sua assinatura, com duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado pelo prazo de até 10 (dez) anos, nos moldes do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

7.11. **DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL, DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL E DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:**

7.11.1. Os 3 (três) últimos meses da vigência contratual serão destinados à implantação da solução pela nova contratada, de modo que a contratada anterior realize o repasse do conhecimento, de todas as informações necessárias do contrato anterior e evite a indisponibilidade dos serviços de telefonia durante esse período de transição contratual.

7.11.2. Para o objeto em tela, nota-se que não é possível a sua interrupção, em razão dos prejuízos que causariam à administração, por se tratar de um serviço essencial para o desenvolvimento das atividades do órgão. Diante disso, é nítida a necessidade de haver a sobreposição de contratos para a prestação do mesmo serviço, de modo a garantir a sua continuidade e a permitir a transição do serviço entre os particulares até o encerramento do contrato anterior. Entretanto, registra-se que não haverá pagamento em duplicidade, haja vista que à medida que for ocorrendo a implantação da solução pela nova contratada, de acordo com o cronograma estabelecido, e ocorrer o recebimento definitivo, esta passará a receber pelos serviços prestados, enquanto haverá a suspensão do pagamento à contratada anterior.

7.11.3. A Contratada anterior, juntamente com o Contratante, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data de notificação para este fim.

7.11.3.1. O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso;

7.11.3.2. O plano de transição contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Contratante e deverá conter, no mínimo, as seguintes condições:

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

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

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

7.11.3.3. É de responsabilidade da Contratada a execução do plano de transição contratual, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo Contratante;

7.11.3.4. O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao Contratante.

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

7.11.5. Ao término do contrato, a CONTRATADA repassará ao CONTRATANTE todas as informações necessárias à continuidade da operação dos serviços.

7.12. **CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO:**

7.12.1. O serviço deste contrato será recebido por servidor formalmente designado pelo CONTRATANTE, em cada etapa prevista, que procederá à conferência de sua conformidade com as condições e especificações exigidas. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestado o serviço.

7.12.2. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.

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

7.12.4. Entrega das subscrições em até 10 (dez) dias úteis após a Reunião Técnica de Planejamento para Implantação da Solução;

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

7.12.5. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da inadequada execução do contrato.

7.13. **DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS:**

7.13.1. Os valores referentes à contratação de subscrição de licença de uso de software para Gestão de Recursos oriundos de financiamentos externos poderão ser reajustados, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

7.14. **DO REGIME DE CONTRATAÇÃO:**

7.14.1. A presente contratação será processada sob o regime de empreitada por preço global, na forma do art. 6º, XXIX, da Lei nº 14.133/2021.

8. **CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Fonte de Recursos	**Elemento(s) de Despesa**
[x] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.35 - SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS DE TI 4.4.90.40.18 - AQUISIÇÃO DE LICENÇA TEMPORÁRIA DE SOFTWARE
[x] TJES	

9. **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO**

Integrante Demandante: **E-mail:**	Marcianne Ribeiro Antunes Lima mrlima@tjes.jus.br	**Matrícula:** **Telefone:**	21111341 (27) 3357-4511
Integrante Técnico: **E-mail:**	Wesley Pereira Pimentel wppimentel@tjes.jus.br	**Matrícula:** **Telefone:**	5020263 (27) 3357-4511
Integrante Administrativo: **E-mail:**	Márcio Flávio Barbosa de Souza mafsouza@tjes.jus.br	**Matrícula:** **Telefone:**	20973117 (27) 3357-4511

10. **VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO**

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 **MARCIO FLAVIO BARBOSA DE SOUZA**, **TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 10/12/2024, às 19:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **MARCIANNE RIBEIRO ANTUNES LIMA**, **SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 10/12/2024, às 20:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **WESLEY PEREIRA PIMENTEL**, **COORDENADOR DE DESENVOLVIMENTO**, em 10/12/2024, às 20:14, 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 **2418211** e o código CRC **411682DD**.