



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO

### TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados de computação em nuvem, incluindo provisionamento, configuração, migração, suporte, manutenção e gestão de topologias de serviços em nuvem pública, bem como o fornecimento de links de comunicação dedicados entre a infraestrutura on premises e os datacenters do provedor, visando a atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.

## 1. DO OBJETO

### 1.1. Definição do Objeto

Contratação direta, por dispensa de licitação (Art 75, Inciso IX da Lei de Licitações e Contratos Administrativos – Lei 14.133/2021), do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, para prestação de serviços gerenciados de computação em nuvem, incluindo provisionamento, configuração, migração, suporte, manutenção e gestão de topologias de serviços em nuvem pública, bem como o fornecimento de links de comunicação dedicados entre a infraestrutura on premises e os datacenters do provedor, visando a atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.

### 1.2. Descrição Detalhada do Objeto

A prestação de serviços gerenciados de computação em nuvem, incluindo provisionamento, configuração, migração, suporte, manutenção e gestão de topologias de serviços em nuvem pública, bem como o fornecimento de links de comunicação dedicados entre a infraestrutura on premises e os datacenters do provedor, conforme a seguir:

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Qtde Prevista	Valor Unitário (R\$)	Qtde Meses	Parcela Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Consumo de Serviços em Nuvem (Cloud Service Brokerage)	26050	USN / MÊS	929.473,22	R\$ 1,77	12	R\$ 1.645.167,60	R\$ 19.742.011,19
2	Link 10 Gbps (Circuito dedicado + Cloud Connect)	26476	Por serviço/ mês	1	R\$ 97.568,42	12	R\$ 97.568,42	R\$ 1.170.821,04
3	Link 1 Gbps (Circuito dedicado + Cloud Connect)	26476	Por serviço/ mês	1	R\$ 22.467,74	12	R\$ 22.467,74	R\$ 269.612,88
<b>TOTAL:</b>							R\$ 1.765.203,76	R\$ 21.182.445,11

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. Motivação

A presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços de computação em nuvem que sustentam as operações digitais do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJS), assegurando a manutenção da infraestrutura atualmente hospedada na Amazon Web Services (AWS), por meio da atuação de empresa especializada em serviços gerenciados de nuvem. A contratação abrange a gestão e a otimização do consumo em nuvem, o suporte técnico especializado e o fornecimento dos links dedicados, com capacidades de 10 Gbps (primário) e 1 Gbps (secundário), elementos indispensáveis à conectividade estável e segura entre o datacenter institucional e o ambiente em nuvem.

A necessidade da contratação está fundamentada em um processo estratégico e contínuo de transformação digital iniciado em 2021, quando a Secretaria de Tecnologia da Informação elaborou o Despacho SEI nº 0794024, documento que marcou a redefinição da política de infraestrutura tecnológica do Tribunal. Naquele estudo, foram detalhadas graves deficiências estruturais do datacenter físico do PJS, como falhas no fornecimento de energia, ausência de redundância, obsolescência de equipamentos e inexistência de sistemas eficazes de climatização e combate a incêndio. O documento demonstrou, de forma técnica e comparativa, que a manutenção do datacenter próprio representava elevado custo, alto risco operacional e baixa confiabilidade, evidenciando que a migração para ambientes terceirizados ou em nuvem configurava solução mais segura, eficiente e vantajosa.

A análise concluiu que o modelo de infraestrutura on premises era insustentável diante das crescentes demandas por disponibilidade e segurança exigidas pelos sistemas judiciais e administrativos. Como resposta, o TJES adotou a computação em nuvem como diretriz estratégica de longo prazo, em consonância com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída pela Resolução CNJ nº 370/2021. Esse instrumento estabelece, no art. 31, que cada órgão do Poder Judiciário deverá seguir as diretrizes propostas por aquele órgão na adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem, atendendo aos requisitos de segurança da informação e proteção de dados. Nesta mesma resolução, o órgão de controle estabelece que os itens de infraestrutura tecnológica deverão atender as especificações, temporalidade de uso e obsolescência, recomendando, desde já, a utilização de serviços em nuvem que simplificam a estrutura física, viabilizam a integração, provendo, ainda, requisitos aceitáveis de segurança da informação, proteção de dados, disponibilidade e padronização do uso dessa tecnologia no Poder Judiciário.

Com base nessa diretriz, o Tribunal iniciou a migração gradual de seus sistemas e serviços para o ambiente de nuvem da AWS, que atualmente abriga soluções críticas como o Processo Judicial Eletrônico (PJE), o Portal do Judiciário, os sistemas administrativos e diversas aplicações judiciais (<https://www.tjes.jus.br/processo-de-transformacao-digital-do-poder-judiciario-estadual-entra-em-nova-fase/>). A infraestrutura em nuvem tornou-se, assim, essencial à continuidade da prestação jurisdicional e à gestão administrativa do Tribunal.

Diante do crescimento dessa dependência tecnológica, em 30 de janeiro de 2025 teve início o processo de elaboração de estudos para uma nova contratação de serviços gerenciados de computação em nuvem (7001071-45.2025.8.08.0000), com o objetivo de aprimorar a arquitetura tecnológica e

consolidar o modelo de governança multicloud. Reconhecendo a complexidade técnica e contratual do objeto, o Tribunal identificou a necessidade de contratar consultoria especializada, com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID (7003325-88.2025.8.08.0000), para apoiar a estruturação da nova modelagem, iniciada em 14 de julho de 2025. Todavia, apesar dos esforços empreendidos, os estudos ainda não atingiram o grau de maturidade necessário à viabilização da licitação, dada a sua complexidade técnica e a necessidade de detalhamento de custos, governança e desempenho.

Paralelamente, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação iniciou tratativas para prorrogar o contrato vigente com a empresa Oi S/A (7009057-50.2025.8.08.0000), cuja vigência se encerra em 26 de janeiro de 2026, com possibilidade de extensão por mais dois anos. No entanto, a contratada alegou desequilíbrio econômico-financeiro e condicionou a renovação à repactuação dos valores contratados, propondo aumento expressivo no preço da Unidade de Serviço de Nuvem (USN), de R\$ 1,69 para R\$ 7,85. O reajuste, superior a 360%, ultrapassa os valores praticados no mercado e representaria um altíssimo impacto orçamentário para o Tribunal.

Como alternativa, a empresa sugeriu a adesão a duas atas de registro de preços nas quais figura como vencedora, mas a análise técnica constatou que os quantitativos disponíveis são insuficientes para atender às demandas do PJES, inviabilizando essa solução. Ademais, a situação financeira crítica da Oi S/A, amplamente noticiada pela imprensa nacional, em especial, quanto à falência, aumenta o risco de insolvência e de descontinuidade contratual, o que poderia comprometer a infraestrutura tecnológica do Tribunal e a continuidade de seus serviços essenciais. A seguir, apresentamos algumas notícias:

- <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/negocios/justica-do-rio-afasta-diretoria-da-oi-e-suspende-cobranca-de-dividas/>
- <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2025/08/rj-simultanea-da-oi-nos-eua-e-brasil-cria-novo-tipo-de-inseguranca-juridica-dizem-advogados.shtml>
- <https://oglobo.globo.com/economia/negocios/noticia/2025/10/02/por-que-a-justica-afastou-os-dirigentes-da-oi-entenda-a-suspeita-de-esvaziamento-patrimonial-1.ghtml>
- <https://oglobo.globo.com/economia/negocios/noticia/2025/10/02/justica-dos-eua-nega-pedido-da-oi-para-encerrar-processo-de-chapter-15-entenda.ghtml>
- <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/justica-suspende-obrigacoes-extraconcursais-e-afasta-diretoria-e-administrativo-do-grupo-oi/5023947495>
- <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2025/09/justica-concede-antecipacao-parcial-de-falencia-da-oi-e-afasta-diretoria.shtml>
- <https://www.infomoney.com.br/mercados/justica-determina-afastamento-de-administradores-da-oi-e-inicio-de-plano-de-transicao/>
- <https://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2025/11/11/falencia-da-oi-entenda.ghtml>

Esse conjunto de fatores — a impossibilidade de prorrogação nas condições propostas pela contratada, a inviabilidade de adesão às atas e o risco de colapso operacional — reforça a necessidade de uma nova contratação direta, de caráter transitório e estratégico, até a conclusão dos estudos em curso e a realização da licitação definitiva. A contratação ora proposta permitirá preservar a continuidade dos serviços em nuvem AWS, sem prejuízo à eficiência operacional, mantendo o ambiente crítico sob gestão técnica especializada e garantindo redundância e estabilidade.

Ademais, a medida fundamenta-se no dever de continuidade do serviço público e na necessidade de garantir a disponibilidade permanente dos sistemas judiciais e administrativos, em conformidade com os princípios da eficiência, economicidade e segurança jurídica previstos na Lei nº 14.133/2021. Além disso, atende às diretrizes da ENTIC-JUD no que se refere à governança de TIC, continuidade de serviços digitais e adoção de modelos contratuais que privilegiem inovação e sustentabilidade, objetivando o alcance dos seguintes benefícios:

- **Continuidade e Confiabilidade dos Serviços:** Serviços gerenciados de computação em nuvem possuem uma infraestrutura robusta e consolidada, reconhecida mundialmente pela sua alta disponibilidade e confiabilidade. Ao optar por manter os sistemas administrativos e judiciais do Tribunal na nuvem, objetiva-se garantir que todas as operações sejam realizadas de forma contínua, mesmo em situações de eventos imprevistos, como falhas de hardware ou desastres naturais, minimizando os riscos de interrupção no serviço judiciário.
- **Escalabilidade e Flexibilidade:** A computação em nuvem proporciona a escalabilidade necessária para atender a variações no volume de dados e tráfego. Isso é essencial para o TJES, que frequentemente lida com picos de demandas judiciais e administrativas, especialmente em momentos de grande fluxo processual. Com os serviços gerenciados de computação em nuvem, a capacidade computacional pode ser ajustada de forma dinâmica e eficiente, permitindo uma alocação otimizada de recursos conforme a necessidade.
- **Otimização dos Custos Operacionais:** Os serviços gerenciados de computação em nuvem oferecem um modelo de pagamento baseado no consumo, o que permite que os custos sejam ajustados conforme a demanda real, otimizando o orçamento público. Além disso, o custo com pessoal especializado em manutenção de infraestrutura de TI é reduzido, pois muitas dessas atividades são delegadas ao provedor de nuvem.
- **Segurança e Conformidade Regulatória:** Os serviços gerenciados de computação em nuvem possuem um conjunto robusto de medidas de segurança, incluindo criptografia de dados, controles de acesso rigorosos e protocolos de recuperação de desastres, que atendem às mais exigentes regras de segurança e conformidade regulatória. Para o Tribunal de Justiça, a proteção da integridade e confidencialidade dos dados judiciais é uma prioridade. As empresas oferecem certificações de conformidade com normas internacionais, como a ISO 27001, atendendo às exigências legais e aumentando a confiança dos usuários no sistema judiciário.
- **Inovação e Melhoria Contínua:** Os serviços gerenciados de computação em nuvem estão constantemente atualizando suas soluções com novas funcionalidades e ferramentas, que podem ser prontamente adotadas pelo Tribunal para melhorar o desempenho dos sistemas judiciais e administrativos, promovendo maior eficiência e agilidade na gestão processual.

Destacamos que a contratação direta aqui pretendida ampara-se nos arts. 72 a 75 da Lei nº 14.133/2021, mais especificamente no Inciso IX do Art. 75, conforme abaixo:

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;

Em síntese, a contratação de serviços gerenciados de computação em nuvem é imprescindível para garantir a continuidade dos serviços digitais e o funcionamento ininterrupto das atividades judiciais e administrativas do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo. Representa a consolidação de uma política institucional de modernização tecnológica e reafirma o compromisso do Tribunal com a governança, a eficiência e a segurança da informação — pilares indispensáveis à prestação jurisdicional moderna e confiável.

## 2.2. Alinhamento Estratégico

Esta contratação está em conformidade com os seguintes normativos nacionais e institucionais:

1 - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída pela Resolução CNJ nº 370/2021:

- Perspectiva: Processos Internos;
- Objetivo Estratégico 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão;
- Objetivo Estratégico 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações;
- Objetivo Estratégico 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;

- Objetivo Estratégico 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.
- 2 - Estratégia Nacional de Segurança da Informação e Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ), instituída pela Resolução CNJ nº 396/2021:
- Tornar o Judiciário mais seguro e inclusivo no ambiente digital;
  - Estabelecer governança de segurança cibernética e fortalecer a gestão e coordenação integrada de ações de segurança cibernética nos órgãos do Poder Judiciário;
  - Permitir a manutenção e a continuidade dos serviços, ou o seu restabelecimento em menor tempo possível.
- 3 - Planejamento Estratégico do TJES, Resolução nº 12/2021:
- Macrodesafio CNJ 12
- Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados
- AC. 12.01 – Aperfeiçoar a Governança e a Gestão de TIC
    - AC. 12.01.003 - Buscar conformidade com normas e boas práticas de TIC
    - AC. 12.01.004 - Gerenciar e aprimorar os serviços de TI
  - AC. 12.02 – Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados
    - AC. 12.02.001 - Aprimorar a Segurança da Informação
  - AC. 12.03 – Aprimorar as Aquisições e Contratações de TIC
    - AC. 12.03.001 - Elaborar e executar o Plano de Contratações de TIC
  - AC. 12.04 – Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário
    - AC. 12.04.001 - Reduzir o tempo de atendimento às demandas de TIC dos usuários
  - AC. 12.05 – Promover a Transformação Digital
    - AC. 12.05.001 - Ampliar a utilização de sistema processual eletrônico a 100% das unidades
  - 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
- 4 - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), para os anos de 2021-2026, Ato Normativo nº 122/2024:
- Meta PDTIC - 6: Elevar o Índice de Serviços Disponibilizados em Nuvem.
- 5 - Plano de Contratações da Secretaria de Tecnologia da Informação (PCA-STIC), para o ano de 2025:
- Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados de computação em nuvem, incluindo a concepção, projeto, provisionamento, configuração, migração, suporte, manutenção e gestão de topologias de serviços em dois provedores de nuvem pública, visando a atender às necessidades do Poder

### 2.3. Objetivos

#### 1. Objetivos Táticos

- Assegurar a continuidade dos serviços digitais essenciais do TJES, evitando interrupções que comprometam a prestação jurisdicional e administrativa.
- Consolidar o modelo de computação em nuvem como infraestrutura principal do Tribunal, garantindo escalabilidade, disponibilidade e segurança.
- Aprimorar a governança e a gestão de TIC, promovendo o uso racional e otimizado dos recursos tecnológicos.
- Reduzir riscos operacionais e de indisponibilidade, por meio de arquitetura redundante e conexões dedicadas de alta capacidade.
- Promover a eficiência orçamentária, adotando o modelo de pagamento por consumo efetivo, de acordo com a demanda real de uso.

#### 2. Objetivos Operacionais

- Manter a operação contínua da infraestrutura de nuvem AWS, garantindo estabilidade e desempenho dos sistemas em produção.
- Assegurar conectividade segura e de alta disponibilidade entre o datacenter do TJES e o ambiente em nuvem, por meio dos links dedicados primário (10 Gbps) e secundário (1 Gbps).
- Disponibilizar suporte técnico especializado e monitoramento contínuo (24x7) para prevenção, identificação e correção de incidentes.
- Gerenciar e otimizar o consumo de recursos em nuvem, com base nas boas práticas, visando controle de custos e eficiência operacional.
- Aplicar políticas de segurança da informação e conformidade, garantindo a proteção, integridade e confidencialidade dos dados institucionais.
- Manter atualizados os ambientes e serviços contratados, assegurando aderência às boas práticas e à evolução tecnológica da AWS.

### 2.4. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

#### 1. Este Termo de Referência foi elaborado com base:

- no Documento de Oficialização da Demanda (DOD), encaminhado pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI); e
- no Estudo Técnico Preliminar (ETP), ambos devidamente juntados ao Processo Administrativo Eletrônico SEI n.º 7010811-27.2025.8.08.0000.

#### 1.1. Os requisitos, riscos, custos e justificativas aqui consolidados espelham integralmente as conclusões e dados constantes.

### 2.5. Análise de Mercado de TIC

#### 1. Modelos de Aquisição/Prestação do Serviço

## 1.1. Verificam-se dois modelos:

I - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de computação em nuvem, sob o modelo de cloud broker (integrador) de multinuvm, através de licitação.

II - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de computação em nuvem, sob o modelo de cloud broker (integrador) de multinuvm, por dispensa de licitação.

## 2. Soluções de TIC

## 2.1. Solução 1: Uso do data center on premises

Essa solução propõe o uso do data center on premises do TJES.

Em primeiro lugar, cumpre-nos ressaltar, o histórico da infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) do PJES, a qual, ao longo dos últimos anos, enfrentou um processo natural de desgaste físico e uma progressiva defasagem tecnológica que afetaram consideravelmente o desempenho de seu data center, que está em operação há mais de quinze anos.

Frente a tais desafios e à necessidade de atualização tecnológica, o PJES, por meio do processo SEI nº 7002532-57.2022.8.08.0000, tomou a decisão estratégica de contratar uma empresa especializada na prestação de serviços gerenciados de computação em nuvem, com o intuito de modernizar a infraestrutura de TI e mitigar os riscos operacionais.

É importante destacar que, a situação do ambiente on premises já apresentava sérias limitações técnicas, com sistema de refrigeração ineficiente, sistema de combate a incêndio inoperante e um sistema de controle de acesso precário, entre outras fragilidades operacionais. Diante de tais riscos, a STIC optou por sua completa evacuação, ou seja, efetuar a migração de todos os serviços computacionais desse ambiente para a nuvem, de forma a garantir maior segurança, confiabilidade e continuidade operacional.

O retorno da carga computacional do PJES, hoje majoritariamente na nuvem AWS, para o ambiente on premises, implicaria, como pré-requisito, uma série de contratações para modernizar seus equipamentos e softwares, além de investimentos para correção das falhas estruturais do próprio datacenter.

Ademais, soma-se aos riscos operacionais os desafios relativos à escassez de pessoal especializado nos quadros de servidores da STIC e da Secretaria de Engenharia, além da ausência de monitoramento contínuo, 24 horas por dia e 7 dias por semana, agravando ainda mais a vulnerabilidade do ambiente.

## 2.2. Solução 2: Serviços gerenciados de computação multinuvm, sob modelo cloud broker (integrador)

Esta solução propõe que o fornecedor a ser contratado atue como representante (broker) de dois provedores de serviços de computação em nuvem, que atendam a todos os requisitos dos serviços de computação multinuvm, definidos em edital.

A utilização de apenas um provedor de nuvem gera uma situação de dependência (vendedor lock-in), que pode ser evitada prevendo a contratação de um segundo provedor. A contratação de pelo menos dois provedores ainda traz outros benefícios como a possibilidade de aumento da resiliência e continuidade dos negócios, possibilidade de otimização de custos, melhora de desempenho, etc.

Os serviços de computação em nuvem serão prestados sob demanda e remunerados na medida em que forem homologados sob a condição de efetivamente consumidos. Nesta modalidade, o PJES fará o pagamento apenas por aquilo que utilizar, termo comumente conhecido pelo mercado como pay-as-you-go, havendo a possibilidade, ainda, de provisionar instâncias computacionais por períodos maiores, oportunidade esta em que é possível garantir uma maior economicidade caso seja possível estimar a necessidade de poder computacional para uma determinada aplicação antecipadamente.

A prestação dos serviços ocorrerá mediante atendimento a ordens de serviços e chamados técnicos, abertos sustentação do ambiente de nuvem, para consulta, resolução de problemas, realização de configurações, atendimento a incidentes, restauração de condições operacionais de produtos e componentes e pela monitoração contínua de disponibilidade de todos os componentes da solução fornecida TI.

Necessita-se ainda dos serviços de conexão entre o ambiente da contratada e do contratante, no caso dos provedores que interligarão sua estrutura de nuvem ao TJES.

## 2.3. Contratações Públicas Similares

## 2.3.1. Órgão 1

Ministério Público de TO	
Forma de seleção	Pregão eletrônico nº 90032/2024 <a href="#">link</a> UASG 925892 Acesso em 04/11/2025
Objeto	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de computação em nuvem, sob o modelo de cloud broker (integrador) de multinuvm, para atendimento do Ministério Público do Estado do Tocantins (MPTO).
Vigência	36 meses, podendo ser prorrogado.
Itens da contratação	1. Serviços de computação em nuvem (IaaS) cód. 26050 2. Serviços de computação em nuvem (PaaS) cód. 26069 3. Serviços de computação em nuvem (SaaS) cód. 26077 4. Serviços técnicos especializados cód. 27014 5. Treinamento cód. 3840
Multinuvm	Dois ou mais provedores.
Quantidade estimada	1. IaaS: 953.879 USN (36 meses) 2. PaaS: 1.657.745 USN (36 meses) 3. SaaS: 1.856.745 USN (36 meses) 4. Serviços técnicos especializados: 6.612 UST (36 meses) 5. Treinamento: 6 turmas
Empresa vencedora	Oi Soluções S/A
Valor unitário	1. IaaS: R\$ 4,34 2. PaaS: R\$ 4,21 3. SaaS: R\$ 5,61 4. Serviços técnicos especializados: R\$ 214,00

	5. Treinamento: R\$ 7.931,77
Valor total (36 meses)	R\$ 22.997.683,61

## 2.3.2. Órgão 2

<b>Conselho Nacional de Justiça - CNJ</b>	
Forma de seleção	Dispensa de licitação contrato nº 034/2022 <a href="#">link</a> Acesso em 04/11/2025
Objeto	Contratação de solução de computação em nuvem - SERPRO Multicloud
Vigência	20 meses
Itens da contratação	1. Cloud Service Brokerage (CSB) 2. Cloud Generic Professional Service
Multinuvem	Dois ou mais provedores.
Quantidade estimada	1. Cloud Service Brokerage (CSB): 14.582.886 2. Cloud Generic Professional Service: 1.191
Empresa contratada	SERPRO
Valor unitário	1. Cloud Service Brokerage (CSB): R\$ 1,77 2. Cloud Generic Professional Service: R\$ 1.297,00
Valor total (20 meses)	R\$ 27.356.435,22

## 2.3.3. Órgão 3

<b>Superior Tribunal Militar</b>	
Forma de seleção	Dispensa de licitação contrato nº 021/2025 <a href="#">link</a> Acesso em 04/11/2025
Objeto	Contratação de solução de tecnologia contemplando o serviço Serpro MultiCloud, de computação em nuvem sob o modelo de Cloud Broker (Integrador de Serviços), incluindo provisionamento de infraestrutura de TIC e gestão de topologias em dois ou mais provedores de nuvem.
Vigência	36 meses
Itens da contratação	1. Cloud Service Brokerage (CSB) 2. Cloud Generic Professional Service
Multinuvem	Dois ou mais provedores.
Quantidade estimada	1. Cloud Service Brokerage (CSB): 5.727.942,72 2. Cloud Generic Professional Service: 2.772,00
Empresa contratada	SERPRO
Valor unitário	1. Cloud Service Brokerage (CSB): R\$ 1,77 2. Cloud Generic Professional Service: R\$ 1.297,00
Valor total (36 meses)	R\$ 3.595.284,00

## 2.3.4. Órgão 4

<b>Advocacia-Geral da União - Diretoria Geral de Administração</b>	
Forma de seleção	Pregão eletrônico nº 00012/2023 <a href="#">link</a> <a href="#">link2</a> UASG 110792 Acesso em 04/11/2025

Objeto	O objeto da presente licitação é o registro de preços para a eventual contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços de computação em nuvem na modalidade multicloud, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Vigência	12 meses podendo ser prorrogado.
Itens da contratação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serviço de computação em nuvem (IaaS, PaaS e SaaS)</li> <li>2. Serviço de gerenciamento e operação de recursos em nuvem</li> <li>3. Serviço de migração de recursos computacionais</li> <li>4. Serviço de migração de banco de dados</li> <li>5. Consultoria especializada em serviços de computação em nuvem</li> <li>6. Treinamento</li> <li>7. Serviço gerenciado de conectividade de fibra 1Gbps entre service provider - DC contratante</li> </ol>
Multinuvem	Dois ou mais provedores.
Quantidade estimada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serviço de computação em nuvem (IaaS, PaaS e SaaS): 2.542.444 CSN</li> <li>2. Serviço de gerenciamento e operação de recursos em nuvem: 48 mensal/QTD</li> <li>3. Serviço de migração de recursos computacionais: 85 intância migrada</li> <li>4. Serviço de migração de banco de dados: 35 intância migrada</li> <li>5. Consultoria especializada em serviços de computação em nuvem: 950 horas</li> <li>6. Treinamento: 1 turma</li> <li>7. Serviço gerenciado de conectividade de fibra 1Gbps entre service provider - DC contratante: 36 unidade/mês</li> </ol>
Empresa contratada	Claro S.A.
Valor unitário	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serviço de computação em nuvem (IaaS, PaaS e SaaS): R\$ 5,50</li> <li>2. Serviço de gerenciamento e operação de recursos em nuvem: R\$ 31.669,59</li> <li>3. Serviço de migração de recursos computacionais: R\$ 1.657,87</li> <li>4. Serviço de migração de banco de dados: R\$ 11.873,98</li> <li>5. Consultoria especializada em serviços de computação em nuvem: R\$ 1.185,22</li> <li>6. Treinamento: R\$ 36.288,15</li> <li>7. Serviço gerenciado de conectividade de fibra 1Gbps entre service provider - DC contratante: R\$ 17.020,00</li> </ol>
Valor total	R\$ 17.835.057,72

#### 2.4. Análise dos Custos Totais da Demanda

2.4.1. Considerando a viabilidade técnica das soluções, melhor detalhada no item 2.7, destacando-se a intenção do TJES em desativar o Data Center on premissas através da transferência de sua carga computacional para o ambiente de nuvem, cuja maior parcela já está hospedada na AWS; não há solução viável que não seja a contratação de serviços gerenciados de computação multinuvem, sob modelo cloud broker. Dessa forma, trata-se de solução única, não se aplicando a análise e comparação de custos totais para motivar a escolha. Resta avaliar a melhor forma de atendimento da demanda, que seja, a manutenção e evolução do ambiente em nuvem do PJES.

##### 2.4.1.1. Custo do serviço de nuvem

Para estimativa dos custos de uso de serviço de nuvem, foi utilizado o consumo em nuvem AWS do PJES no período de junho de 2025. Tal escolha se deu, pois foram solicitados a PRODESP e a SERPRO orçamentos tendo esse mês como referência de cálculo.

Além disso, também foi avaliado o custo da possível renovação do contrato atual, firmado com a empresa OI Soluções S/A, considerando o valor solicitado no pedido de repactuação.

Vale esclarecer que a métrica de medição de uso de nuvem possui características distintas conforme cada contratação. Basicamente, a métrica visa a estabelecer-se como método previsível, linear e flexível para obtenção de uma quantidade objetivamente definida a ser cobrada pelos serviços de computação em nuvem e consiste no estabelecimento de valor de referência específico para cada tipo de serviço, conforme métrica individual associada ao consumo dos recursos.

Na contratação de nuvem vigente, entre TJES e OI Soluções S/A, utiliza-se como métrica a “Unidade de Serviço de Nuvem” (USN), que apesar de ser complementada com o conceito de “fator USN”, pode ser definida como: 01 USN equivale ao poder de compra de US\$1,00 de serviço de nuvem. Portanto, o valor da fatura em reais equivale, aproximadamente, ao valor da fatura em dólar multiplicado pelo valor cotado da USN.

A SERPRO utiliza como métrica o “Cloud Service Brokerage” (CSB). Cujo cálculo de volume de uso e correspondente custo seguem métodos próprios. Já a PRODESP emprega a USN/Mês, porém a determinação do volume de uso e custo seguem um padrão diferente do conceito utilizado na contratação vigente do TJES.

Também foi utilizada na comparação a contratação da AGU, relacionada acima, que utiliza a métrica “Créditos de Serviço de Nuvem” (CSN), cujo conceito equivale à aproximação utilizada na contratação entre o TJES e a OI S/A, ou seja, representa o poder de compra de 1 (um) dólar no console dos provedores de nuvem homologados.

A contratação do MPTO, listada em item anterior, não foi aproveitada pois o serviço de nuvem foi subdividido em IaaS, PaaS e SaaS. Enquanto que os demais, englobam esses componentes em uma única métrica de custo único.

Considerando que a base de cálculo foi a mesma para os orçamentos, independentemente do método utilizado nas métricas, pode-se realizar uma comparação em relação ao valor final de cada uma.

Valor AWS Jun/2025	Cenário	Quantidade	Valor Unitário	Valor mensal	Valor anual
US\$ 174.492,07	OI S/A renovação contrato atual	174.492,07 USN	R\$ 7,85	R\$ 1.369.762,75	R\$ 16.437.152,99
US\$ 174.492,07	SERPRO	610.830,75 CSB	R\$ 1,77	R\$ 1.081.170,43	R\$ 12.974.045,13
US\$ 174.492,07	PRODESP	2.020 USN/MÊS	R\$ 534,87	R\$ 1.080.437,40	R\$ 12.965.248,80
US\$ 174.492,07	Contratação da AGU	174.492,07 CSN	R\$ 5,50	R\$ 959.706,39	R\$ 11.516.476,62
Média				R\$ 1.122.769,24	R\$ 13.473.230,89

#### 2.4.1.2. Custo do link dedicado

A topologia da rede utilizada atualmente é composta por dois links dedicados, um de 10Gbps conectando o TJES ao ponto de acesso AWS no Rio de Janeiro, e outro de 1Gbps conectando o TJES ao ponto de acesso AWS em São Paulo. A avaliação baseia-se nessa mesma topologia.

Para a estimativa de custo do link de conexão direta e dedicada entre a rede interna da TJES (data center - localizado fisicamente em Vitória - ES) e a rede interna do provedor de nuvem disponibilizada, foram utilizados o valor praticado no contrato atual de nuvem firmado com a OI S/A e os valores das propostas da SERPRO e da PRODESP.

Considerando que a proposta da PRODESP apresenta valor único para os dois links, os demais foram somados para compor a tabela abaixo:

Link	Cenário	Valor mensal	Valor anual
10Gbps + 1Gbps	Contrato OI S/A	R\$ 72.749,21	R\$ 872.990,52
10Gbps + 1Gbps	PRODESP	R\$ 261.695,84	R\$ 3.140.350,08
10Gbps + 1Gbps	SERPRO	R\$ 120.036,16	R\$ 1.440.433,92

#### 2.5. Descrição da Solução Escolhida

Após análise técnica das alternativas viáveis para a manutenção e evolução da infraestrutura tecnológica do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJES), constatou-se que a contratação dos serviços de computação em nuvem configura-se como a solução mais adequada, eficiente e segura para assegurar a continuidade e a estabilidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal.

A **Solução 1**, que propõe o retorno ao datacenter on-premises do PJES, revelou-se tecnicamente inviável e economicamente desvantajosa. Com mais de quinze anos de operação, o referido ambiente encontra-se obsoleto sob os aspectos físico e tecnológico, apresentando graves falhas estruturais — como deficiências no sistema de refrigeração, ausência de redundância energética, inoperância do sistema de combate a incêndio e fragilidade no controle de acesso. Além disso, o retorno das cargas computacionais exigiria investimentos expressivos em equipamentos, infraestrutura física, climatização, segurança e licenciamento de software, representando um custo elevado e sem perspectivas de sustentabilidade a longo prazo.

A proposta também enfrenta limitações operacionais, como a escassez de servidores especializados e a ausência de monitoramento contínuo (24x7), fatores que aumentariam os riscos de indisponibilidade e perda de dados, comprometendo diretamente a continuidade dos serviços judiciais e administrativos.

A **Solução 2**, que prevê a adoção de serviços gerenciados de computação em nuvem sob o modelo multicloud (por meio de broker integrador), apresenta viabilidade técnica e alinhamento estratégico. É uma solução vantajosa em face da elevada maturidade tecnológica e necessidade de diversificação. Tal modelo demanda estudos adicionais, especialmente quanto à integração entre múltiplos provedores, à definição de métricas de interoperabilidade e à viabilidade orçamentária da operação simultânea em ambientes distintos.

Nessa abordagem, o cloud broker atua como agente intermediário entre o provedor de nuvem e o TJES. O broker atua como um ponto único de contato, simplificando a complexidade de lidar com múltiplos provedores, agrega valor ao serviço de nuvem, com a elaboração de relatórios, monitoramento e apoio na governança.

O PJES terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros. Podendo escolher o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realizar então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode-se instalar e executar softwares em geral.

Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo cloud broker. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato.

O PJES terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

Ressalta-se que o TJES já consolidou sua infraestrutura principal na plataforma Amazon Web Services (AWS), na qual estão hospedados sistemas críticos, como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), o Portal do Judiciário e as soluções administrativas atualmente em operação no Tribunal.

Diante do crescimento dessa dependência tecnológica, em 30 de janeiro de 2025 teve início o processo de elaboração de estudos para uma nova contratação de serviços gerenciados de computação em nuvem (7001071-45.2025.8.08.0000), com o objetivo de aprimorar a arquitetura tecnológica e consolidar o modelo de governança multicloud. Reconhecendo a complexidade técnica e contratual do objeto, o Tribunal identificou a necessidade de contratar consultoria especializada, com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID (7003325-88.2025.8.08.0000), para apoiar a estruturação da nova modelagem, iniciada em 14 de julho de 2025. Todavia, apesar dos esforços empreendidos, os estudos ainda não atingiram o grau de maturidade necessário à viabilização da licitação, dada a sua complexidade técnica e a necessidade de detalhamento de custos, governança e desempenho.

Paralelamente, a Secretaria de Tecnologia da Informação iniciou tratativas para prorrogar o contrato vigente com a empresa Oi S/A (7009057-50.2025.8.08.0000), cuja vigência se encerra em 26 de janeiro de 2026, com possibilidade de extensão por mais dois anos. No entanto, a contratada alegou

desequilíbrio econômico-financeiro e condicionou a renovação à repactuação dos valores contratados, propondo aumento expressivo no preço da Unidade de Serviço de Nuvem (USN), de R\$ 1,69 para R\$ 7,85. O reajuste, superior a 360%, ultrapassa os valores praticados no mercado e representaria um altíssimo impacto orçamentário para o Tribunal.

Como alternativa, a empresa sugeriu a adesão a duas atas de registro de preços nas quais figura como vencedora, mas a análise técnica constatou que os quantitativos disponíveis são insuficientes para atender às demandas do PJS, inviabilizando essa solução. Ademais, a situação financeira crítica da Oi S/A, amplamente noticiada pela imprensa nacional, em especial, quanto à falência, aumenta o risco de insolvência e de descontinuidade contratual, o que poderia comprometer a infraestrutura tecnológica do Tribunal e a continuidade de seus serviços essenciais.

Diante desse cenário, considerando a urgência em assegurar a continuidade dos serviços essenciais de computação em nuvem, a impossibilidade de prorrogação do contrato vigente e a inviabilidade, neste momento, de realização de licitação, a contratação direta de autarquia ou empresa pública especializada em tecnologia da informação configura-se como a solução mais viável, segura e juridicamente adequada. Essa medida permitirá preservar a continuidade dos serviços em nuvem da AWS, a estabilidade operacional da infraestrutura tecnológica do TJES e a execução dos sistemas judiciais e administrativos, sem comprometer a eficiência, garantindo gestão técnica especializada, redundância e estabilidade ao ambiente crítico.

#### 2.5.1. Dos requisitos para Contratação Direta

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<sup>1</sup>:

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.

As autarquias e empresas públicas especializadas em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), integrantes da Administração Pública indireta, foram criadas com a finalidade específica de prestar serviços tecnológicos e prover soluções digitais ao setor público, em apoio às políticas de modernização administrativa e transformação digital do Estado brasileiro. Tais entidades possuem personalidade jurídica própria, vinculação a órgãos da Administração Direta e atuam sob regime jurídico público, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Essas instituições têm como missão o desenvolvimento, a gestão e a execução de serviços e soluções em tecnologia da informação, com foco na infraestrutura, segurança, interoperabilidade e inovação digital no âmbito da Administração Pública, contribuindo diretamente para o aprimoramento da gestão pública e a melhoria dos serviços oferecidos ao 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”<sup>2</sup>, 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:<sup>3</sup>

“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:

“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.”<sup>3</sup>

A contratação direta de autarquia ou empresa pública especializada aqui pretendida fundamenta-se no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a dispensa de licitação para aquisição de serviços prestados por entidade integrante da Administração Pública criada para esse fim específico, desde que os preços sejam compatíveis com os praticados no mercado, requisito devidamente atendido conforme os estudos realizados.

Além dos aspectos técnicos e econômicos, a opção revela-se a alternativa mais viável diante do prazo exíguo para a nova contratação, permitindo a transição imediata e segura da gestão dos serviços em nuvem, com redução do risco de interrupção das atividades críticas e plena conformidade com as exigências legais e de governança de TIC.

Diante de todo o exposto, e considerando a fundamentação apresentada, **não se vislumbram óbices à realização de contratação direta, por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/2021**, entre este Poder Judiciário e a autarquia ou empresa pública competente para a prestação dos serviços.

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

<sup>2</sup> MARÇAL, Justen Filho. Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 11ª ed. São Paulo: Dialética, 2005, p. 293.

<sup>3</sup> MARÇAL, Justen Filho. Comentários à Lei de Licitações e Contratações Administrativas: Lei 14.133/2021. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, p.1060 - 1063.

#### 2.5.2. Da impossibilidade de Contratação Emergencial com a atual contratada

A celebração de contratação emergencial com a empresa atualmente contratada (Oi S/A) mostra-se inviável e desaconselhável, tanto do ponto de vista técnico quanto jurídico e econômico.

Sob o aspecto técnico, a contratada manifestou desequilíbrio econômico-financeiro e condicionou a prorrogação contratual à repactuação de valores com reajuste superior a 360% na Unidade de Serviço de Nuvem (USN) (SEI 2941989), tornando a manutenção contratual financeiramente inviável e incompatível com os valores praticados no mercado. Além disso, a situação financeira crítica da empresa, amplamente noticiada pela imprensa nacional, eleva o risco de inadimplência contratual e de descontinuidade operacional, comprometendo a estabilidade da infraestrutura de nuvem e a segurança dos sistemas institucionais do TJES.

A seguir, apresentamos algumas notícias:

- <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/negocios/justica-do-rio-afasta-diretoria-da-oi-e-suspende-cobranca-de-dividas/>
- <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2025/08/rj-simultanea-da-oi-nos-eua-e-brasil-cria-novo-tipo-de-inseguranca-juridica-dizem-advogados.shtml>
- <https://oglobo.globo.com/economia/negocios/noticia/2025/10/02/por-que-a-justica-afastou-os-dirigentes-da-oi-entenda-a-suspeita-de-esvaziamento-patrimonial-1.ghtml>
- <https://oglobo.globo.com/economia/negocios/noticia/2025/10/02/justica-dos-eua-nega-pedido-da-oi-para-encerrar-processo-de-chapter-15-entenda.ghtml>
- <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/justica-suspende-obrigacoes-extraconcursais-e-afasta-diretoria-e-administrativo-do-grupo-oi/5023947495>
- <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2025/09/justica-concede-antecipacao-parcial-de-falencia-da-oi-e-afasta-diretoria.shtml>
- <https://www.infomoney.com.br/mercados/justica-determina-afastamento-de-administradores-da-oi-e-inicio-de-plano-de-transicao/>
- <https://g1.globo.com/economia/noticia/2025/11/10/justica-decreta-falencia-da-oi.ghtml>

Conforme pode-se comprovar do último link, a falência da Oi S/A, decretada pela Justiça em 10 de novembro de 2025, representa um marco jurídico e econômico relevante que reforça, no contexto desta contratação, a impossibilidade e o alto risco de manutenção de qualquer vínculo contratual com a empresa.

A decisão judicial encerra o processo de recuperação judicial da operadora e reconhece sua incapacidade de honrar obrigações financeiras e contratuais, determinando a liquidação de ativos para pagamento de credores. No âmbito administrativo, isso implica risco extremo de descontinuidade de serviços, já que a empresa pode não ter condições de manter equipes técnicas, cumprir prazos contratuais, garantir suporte operacional ou assegurar a continuidade dos sistemas sob sua responsabilidade.

Nesse cenário, a falência da atual contratada inviabiliza juridicamente qualquer prorrogação, repactuação ou contratação emergencial, uma vez que a empresa não detém mais condições legais, técnicas ou financeiras para a execução do objeto contratual. Manter vínculo com uma empresa nessa situação configuraria gestão temerária e afronta aos princípios da eficiência, da economicidade e da continuidade do serviço público (art. 11 da Lei nº 14.133/2021).

Registra-se, ainda, que durante a execução contratual houve diversos registros de inadimplência constatados no sistema de faturamento (billing) da AWS, mesmo em períodos em que não havia débitos deste Tribunal de Justiça junto à contratada. A seguir, algumas evidências deste cenário:

Informe que as faturas com vencimento em 25/01, 25/02, 25/03 e 25/04 já foram devidamente pagas por este poder judiciário. Resta apenas pendente o pagamento da fatura com ve  
Envio anexo as faturas já pagas, bem como as Ordens Bancárias de seus pagamentos (é possível verificar no campo Observação o número da NF paga)  
Peço a gentileza de verificar internamente.

Em tempo, aproveito para questionar com relação ao repasse dos nossos pagamentos para a quitação dos serviços de nuvem junto à AWS que, por inúmeras vezes, estamos vendo

Email sobre débitos em aberto em 19 de Maio de 2025.

**You have 3 payment(s) past due and 1 payment(s) due**  
 To avoid suspension of your AWS account, pay the full amount past due immediately. If you made a payment recently, it will appear in the **Payments** page in 5 to 7 business days. For any questions, contact [Customer Support](#)

### Payments account summary

**AWS SBL**  
 Total outstanding balance **R\$3,904,703.66 BRL**  
 Due R\$1,014,838.73  
 Past due **R\$2,889,864.93**

Total unapplied funds **R\$5,688.78 BRL**  
 Credit memos R\$5,688.78

[Payments due](#) | [Unapplied funds](#) | [Transactions](#)

### Payments due (4) [Info](#)

[Download](#) [Cancel payment](#)

Filter due payments by text, property or value

Q Filter due payments

	Due date ▲	Issued date ▼	Invoice ID ▼	Type ▼	Status ▼	Currency ▼	Invoice amount ▼	Balance due ▼	Billing period ▼
<input type="radio"/>	March 3, 2025	February 1, 2025	<a href="#">2028570873</a> ↓	Invoice	⚠ Past due	BRL	950,322.44	950,322.44	January 2025
<input type="radio"/>	March 31, 2025	March 1, 2025	<a href="#">2066775405</a> ↓	Invoice	⚠ Past due	BRL	913,863.79	913,863.79	February 2025
<input type="radio"/>	May 1, 2025	April 1, 2025	<a href="#">2102707089</a> ↓	Invoice	⚠ Past due	BRL	1,025,678.70	1,025,678.70	March 2025
<input type="radio"/>	May 31, 2025	May 1, 2025	<a href="#">2138479973</a> ↓	Invoice	⚠ Due	BRL	1,014,838.73	1,014,838.73	April 2025

Débitos em aberto em 19 de Maio de 2025.

**Assunto: Fwd: Pagamento AWS - OI**

Prezados, boa tarde.

Vimos, por meio deste, manifestar profunda insatisfação diante da reincidência das falhas relacionadas aos pagamentos dos serviços de nuvem AWS, cuja responsabilidade é da cont. Conforme já registrado em comunicações anteriores (vide anexo), permanece inadmissível a constatação de **débitos em aberto**, mesmo após reiteradas notificações a cada ocorrência financeiras por parte deste Tribunal, de modo que a situação decorre exclusivamente do inadimplemento da empresa contratada.

Apesar da empresa ter afirmado que o débito não traria risco de paralisação de serviços essenciais, comprometendo a continuidade de suas atividades e contrariando frontalmente as cláusulas que determinam a imediata comunicação de incidentes e a prestação de todos os esclarecimentos técnicos solicitados, não nos foi apresentado provas que confirmassem. Reiteramos, portanto, nossa inconformidade com a postura adotada e solicitamos que a empresa promova, em caráter de máxima urgência, a **regularização definitiva dos pagamer explicações formais e detalhadas quanto às razões da reincidência**.

Registramos que a manutenção dessa conduta poderá ensejar a adoção das medidas cabíveis para salvaguardar os interesses institucionais e a plena continuidade dos serviços de T

Cordialmente,

Email sobre débitos em aberto em 02 de Setembro de 2025.

### Payments

**You have 2 payment(s) past due**  
 To avoid suspension of your AWS account, pay the full amount immediately. If you made a payment recently, it will appear in the **Payments** page in 5 to 7 business days. For any questions, contact [Customer Support](#)

### Payments account summary

**AWS SBL**  
 Total outstanding balance **R\$2,006,862.56 BRL**  
 Past due **R\$2,006,862.56 BRL**

Total unapplied funds **R\$22,606.45 BRL**  
 Credit memos R\$22,606.45

[Payments due](#) | [Unapplied funds](#) | [Transactions](#)

### Payments due (2) [Info](#)

[Download](#) [Cancel payment](#)

Filter due payments by text, property or value

Q Filter due payments

	Due date ▲	Issued date ▼	Invoice ID ▼	Type ▼	Status ▼	Currency ▼	Invoice amount ▼	Balance due ▼	Billing period ▼
<input type="radio"/>	July 31, 2025	July 1, 2025	<a href="#">2212933429</a> ↓	Invoice	⚠ Past due	BRL	981,584.59	981,584.59	June 2025
<input type="radio"/>	August 31, 2025	August 1, 2025	<a href="#">2250819749</a> ↓	Invoice	⚠ Past due	BRL	1,025,277.97	1,025,277.97	July 2025

Débitos em aberto em 02 de Setembro de 2025.

Essa situação evidencia fragilidade financeira e incapacidade de gestão contratual por parte da empresa, uma vez que, embora o TJES tenha cumprido integralmente suas obrigações de pagamento, foram verificadas falhas recorrentes na quitação dos valores devidos à provedora de nuvem, o que resultou em alertas de risco de suspensão de serviços. Tal cenário expõe a infraestrutura tecnológica do Tribunal a ameaças concretas de descontinuidade operacional, configurando um grave risco institucional. Assim, a permanência com a referida contratada mostra-se incompatível com os princípios da continuidade, eficiência e segurança da informação, reforçando a necessidade de substituição imediata da fornecedora por entidade pública estável e financeiramente sólida, capaz de garantir a regularidade dos pagamentos e a manutenção ininterrupta dos serviços em nuvem.

Neste bojo, do ponto de vista jurídico, a contratação emergencial prevista no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021 destina-se a situações imprevisíveis e excepcionais que inviabilizem a realização de procedimento regular, e não deve ser utilizada para prorrogar contratos cuja inviabilidade decorre de fatores previsíveis, como o desequilíbrio econômico-financeiro da contratada ou a necessidade de substituição decorrente de gestão e planejamento. A jurisprudência e a doutrina administrativa reforçam que a contratação emergencial não pode servir como instrumento de prorrogação irregular ou de perpetuação contratual, sob pena de violar os princípios da isonomia, planejamento e eficiência.

O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJES) possui hoje dependência total e estrutural da manutenção dos serviços de computação em nuvem, uma vez que toda a sua infraestrutura tecnológica — incluindo sistemas judiciais, administrativos, bancos de dados, aplicações corporativas, plataformas de integração — está integralmente hospedada e operacionalizada nesse ambiente.

Dentre os principais sistemas que sustentam a atividade-fim do Tribunal, destacam-se o Processo Judicial Eletrônico (PJe), os portais institucionais, além dos sistemas internos de gestão administrativa, orçamentária, de pessoal, funcionam exclusivamente na nuvem, interligados por uma arquitetura distribuída que garante disponibilidade, escalabilidade e segurança da informação.

Dessa forma, qualquer interrupção, instabilidade ou risco de indisponibilidade da infraestrutura em nuvem impacta diretamente a prestação jurisdicional, podendo comprometer o acesso à justiça, a tramitação processual, o cumprimento de prazos legais e o funcionamento de unidades judiciais e administrativas em todo o Estado. A operação do PJES depende do ambiente em nuvem não apenas como plataforma tecnológica, mas como pilar central da continuidade institucional, que viabiliza o trabalho, o armazenamento seguro de dados sensíveis e o atendimento a magistrados, servidores, advogados e cidadãos.

Assim, a manutenção ininterrupta e estável dos serviços em nuvem é condição indispensável à própria continuidade do funcionamento do Tribunal, não se tratando de mera conveniência tecnológica, mas de requisito essencial para a atividade jurisdicional e administrativa, cuja interrupção representaria grave risco institucional, com potenciais prejuízos operacionais, jurídicos e reputacionais.

Diante de todo o exposto, resta inequívoco que a manutenção contratual com a empresa Oi S/A é absolutamente inviável, tanto sob o aspecto técnico quanto jurídico, econômico e operacional. A situação de falência formalmente decretada, somada ao histórico de inadimplência junto à provedora de nuvem, à incapacidade de gestão contratual e ao elevado risco de descontinuidade dos serviços, torna impossível e temerária qualquer tentativa de prorrogação ou contratação emergencial com a referida empresa.

Considerando que toda a infraestrutura tecnológica do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo depende integralmente da operação em nuvem, a adoção imediata de nova solução contratual é imprescindível para preservar a continuidade e a segurança dos serviços judiciais e administrativos. Nesse contexto, a contratação direta de autarquia ou empresa pública de tecnologia da informação surge como a única alternativa viável e segura, capaz de garantir a manutenção ininterrupta dos serviços, a estabilidade institucional e a observância aos princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público previstos na Lei nº 14.133/2021.

### 2.5.3. Escolha do prestador de serviço

Analisando as propostas encaminhadas ao PJES pela SERPRO (SEI 2931291) e PRODESP (Doc. SEI 2935501), a escolha pela primeira torna-se evidente pelo fato de o catálogo de serviços da PRODESP ser do modelo fechado e não abranger todos os serviços do provedor de nuvem AWS já em uso na infraestrutura do PJES (p. ex. instâncias m7i, instâncias RDS Oracle Std, serviço de container kubernetes). Em contrapartida, o catálogo de serviços oferecido pela SERPRO é do modelo aberto, consequentemente, adequado ao atendimento da demanda do PJES.

Registra-se que o modelo de catálogo aberto oferece maior flexibilidade e a capacidade de acesso rápido à inovações e serviços mais recentes do provedor de nuvem. Um catálogo aberto permite que a organização contratante consuma novos serviços e funcionalidades que o provedor de nuvem lança, sem a necessidade de um aditivo contratual complexo e demorado a cada inclusão. Geralmente, um catálogo aberto facilita a contratação de novos serviços que podem ser mais eficientes em termos de custo ou o aproveitamento de descontos e novos modelos de preços oferecidos pelo provedor (como o modelo pay-as-you-go ou planos de economia).

A solução escolhida engloba a contratação de links de conexão direta e dedicada entre o data center do TJES e o provedor de nuvem, mantendo a topologia em uso. São dois links exclusivos (sem compartilhamento de recursos com outros clientes), com capacidades de 10Gbps e outro de 1Gbps, full duplex, simétricos (mesmas capacidades nos dois sentidos de fluxo de dados), com suporte a jumbo frame, chegando ao data center do TJES, localizado em Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá - CEP 29050-906 - Vitória - ES, por caminhos distintos e, preferencialmente, por operadoras distintas também.

Cumprir destacar que o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda - MF. Foi criada no dia 1º de dezembro de 1964, pela Lei nº 4.516, revogada pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, com o objetivo de modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira. A empresa, cujo negócio é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público, é considerada uma das maiores organizações públicas de TI no mundo.

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.

Neste bojo, resta evidente que a Contratada atende integralmente aos requisitos indispensáveis para dispensa de licitação, conforme mencionados no Item 2.5.5.1., quais sejam: a) aquisição por pessoa jurídica de direito público interno; b) de bens produzidos ou serviços prestados; c) por órgão ou entidade integrante da Administração Pública; e d) que tenha sido criada para esse fim específico.

Portanto, diante da maturidade técnica alcançada na utilização da nuvem AWS, da dependência direta de sua infraestrutura para o funcionamento dos sistemas institucionais e da necessidade de continuidade ininterrupta dos serviços digitais, opta-se pela contratação direta, por dispensa de licitação, do Serviço Federal de Processamento de Dados Serpro) como empresa especializada para prestação dos serviços de computação em nuvem da AWS, incluindo os links de interconexão direta (Direct Connect primário e secundário), nos moldes do arts. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, de forma a preservar a segurança, a disponibilidade e o desempenho da infraestrutura tecnológica do PJES.

## 2.6. Benefícios e Resultados

### 1. Benefícios Esperados

- Continuidade ininterrupta dos serviços digitais essenciais ao funcionamento jurisdicional e administrativo do PJES.
- Alta disponibilidade e desempenho dos sistemas institucionais, especialmente com a utilização dos links de interconexão direta (Direct Connect primário e secundário).
- Maior segurança da informação, com padrões avançados de proteção física e lógica, monitoramento contínuo (24x7) e certificações internacionais.

- Redução de riscos operacionais, como indisponibilidade, perda de dados e falhas estruturais da infraestrutura anterior.
- Eliminação da necessidade de investimentos elevados na modernização do datacenter físico obsoleto, com mais de quinze anos de operação.
- Sustentabilidade econômica, com modelo de contratação escalável, previsível e baseado em consumo, evitando gastos com manutenção e infraestrutura física.
- Valorização dos investimentos já realizados, mantendo e expandindo o uso da infraestrutura AWS que atualmente hospeda sistemas críticos (PJe, Portal, soluções administrativas, IA).
- Flexibilidade e escalabilidade tecnológica, permitindo ajustes conforme a demanda e adoção de novas tecnologias de forma ágil.

## 2. Resultados Esperados

- Garantir a continuidade ininterrupta da prestação jurisdicional e das atividades administrativas do PJES.
- Assegurar a manutenção da infraestrutura crítica atual.
- Preservar a estabilidade e a alta disponibilidade dos sistemas digitais institucionais.
- Proteger a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados do Tribunal.
- Otimizar o consumo de recursos em nuvem.
- Reduzir riscos operacionais relacionados à obsolescência tecnológica e falhas físicas.
- Monitorar continuamente o desempenho da infraestrutura em nuvem.
- Mitigar riscos contratuais e operacionais decorrentes da instabilidade da contratada atual.
- Promover a automação de rotinas operacionais para maior eficiência e agilidade.
- Oferecer suporte técnico especializado com capacidade de resolução de incidentes complexos.
- Manter a gestão eficiente dos custos operacionais com previsibilidade orçamentária.

### 2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

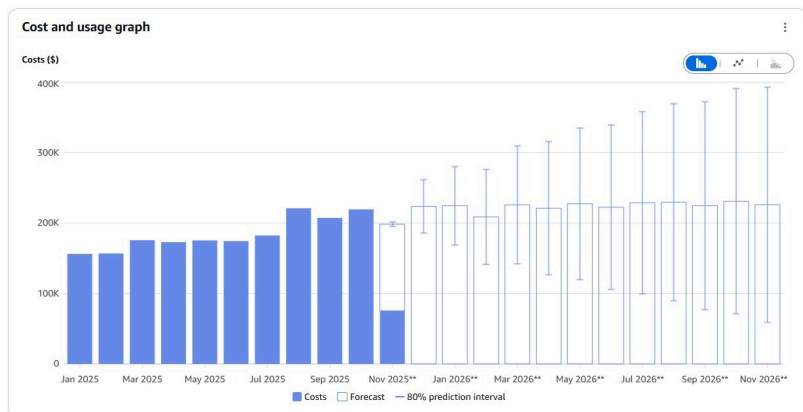
Para estimar a quantidade de serviços a ser contratada, com vistas a atender à demanda do PJES, foram utilizados os dados de consumo registrados entre janeiro e outubro de 2025. Considerando a proposta apresentada pelo SERPRO referente ao mês de junho de 2025 (Documento SEI nº 2931291), estabeleceu-se a relação entre o valor da fatura AWS, em dólares, e a quantidade de Cloud Service Brokerage (CSB) — métrica de consumo de nuvem adotada pelo SERPRO.

O índice de correspondência foi obtido mediante a divisão do volume de CSB constante da proposta pelo valor da fatura AWS referente a junho de 2025, resultando no fator 3,50. A partir desse índice, elaborou-se a planilha de referência, evidenciando a evolução mensal do consumo.

Mês	USN = valor US\$	CSB = USN * 3,50	Taxa de Crescimento
Jan/2025	156.262,33	546.918,16	
Fev/2025	156.890,33	549.116,16	0,40%
Mar/2025	175.699,59	614.948,57	11,99%
Abr/2025	172.951,25	605.329,38	-1,56%
Mai/2025	175.420,47	613.971,65	1,43%
Jun/2025	174.492,07	610.722,25	-0,53%
Jul/2025	182.486,46	638.702,61	4,58%
Ago/2025	221.060,60	773.712,10	21,14%
Set/2025	207.469,96	726.144,86	-6,15%
Out/2025	219.480,19	768.180,67	5,79%

Os dados apurados demonstram a natureza dinâmica do ambiente em nuvem, com variações mensais nas taxas de consumo. Observa-se, contudo, a partir de agosto de 2025, um novo padrão de utilização, caracterizado por um crescimento expressivo de 21,14%, que se manteve nos meses subsequentes. Assim, para a estimativa da quantidade a ser contratada, adotou-se como base a média simples dos consumos de agosto, setembro e outubro, sobre a qual foi aplicado um crescimento vegetativo projetado de 2% ao mês.

Adicionalmente, utilizou-se a ferramenta AWS Forecast, que permite estimar o uso futuro de recursos de nuvem com base em séries históricas de consumo. Essa projeção reforçou a tendência de crescimento contínuo da demanda.



Por fim, ao valor anual total estimado de consumo em nuvem, foi acrescido um percentual adicional de 10%, destinado à absorção de novas demandas, projetos e migrações futuras, assegurando margem de flexibilidade para o atendimento integral das necessidades institucionais.

Mês	Quantidade CSB
1	756.012,54
2	771.132,79
3	786.555,45
4	802.286,56
5	818.332,29
6	834.698,93
7	851.392,91
8	868.420,77
9	885.789,19
10	903.504,97
11	921.575,07
12	940.006,57
Total anual	10.139.708,04
Acréscimo de 10%	11.153.678,64

Item	Descrição	Catser	Unidade	Qtd mensal	Qtd anual + 10%
1	Consumo de serviço em nuvem	26050	CSB (Cloud Service Brokerage)	929.473,22	11.153.678,64
2	Link 10 Gbps (Circuito dedicado + Cloud Connect)	26476	Mês	01	12
3	Link 1 Gbps (Circuito dedicado + Cloud Connect)	26476	Mês	01	12

Ressalta-se que o serviço de link de conexão dedicada ofertado pelo SERPRO é composto por dois componentes: o Cloud Connect e o circuito dedicado.

A proposta apresentada pela empresa pública SERPRO demonstrou a maior aderência aos requisitos técnicos exigidos, assegurando elevada confiabilidade operacional e custos compatíveis com o nível de serviço demandado. Dessa forma, garante o atendimento integral às necessidades do Tribunal, além de satisfazer os requisitos legais para contratação por dispensa de licitação, nos termos do art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

## 2.8. Impacto Ambiental

1. Priorizar o consumo sustentável de TIC, com uso eficiente de energia, redução da pegada de carbono e aproveitamento de recursos providos pelos datacenters dos fornecedores em conformidade com padrões de eficiência energética.
2. Evitar a aquisição de hardware local desnecessário, reduzindo a geração de resíduos eletrônicos.
3. Incentivar o uso de fornecedores de nuvem que adotem práticas de compensação de carbono, utilização de energia renovável e certificações ambientais reconhecidas.

## 2.9. Impacto Social e Cultural

1. Garantir acessibilidade digital plena às soluções contratadas, observando padrões internacionais (WCAG) e normativos nacionais.
2. Atender às diretrizes de equidade e inclusão, conforme Resolução CNJ nº 400/2021, estimulando diversidade de gênero, raça e inclusão de pessoas com deficiência na execução dos serviços.
3. Assegurar que as soluções disponibilizem interfaces em língua portuguesa, com possibilidade de suporte multilíngue.
4. Respeitar as práticas, valores e costumes institucionais da Administração Pública, promovendo soluções acessíveis a públicos de diferentes contextos socioculturais.
5. Estimular o uso ético e responsável de tecnologias, em alinhamento com os princípios constitucionais e os valores do Poder Judiciário.

## **2.10. Conformidade Legal**

1. A execução contratual deverá observar integralmente as normas legais, regulamentares e institucionais vigentes, em especial:
  - Lei nº 14.133/2021 — Lei de Licitações e Contratos Administrativos, que estabelece normas gerais sobre licitação e contratação no âmbito da Administração Pública;
  - Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais e garante a proteção de direitos fundamentais de liberdade e privacidade;
  - Lei nº 12.965/2014 — Marco Civil da Internet, que disciplina o uso da internet no Brasil e estabelece princípios, garantias, direitos e deveres;
  - Lei nº 9.609/1998 — Lei de Propriedade Intelectual de Programas de Computador;
  - Resolução CNJ nº 468/2022 — Diretrizes para contratação de serviços de TIC no âmbito do Poder Judiciário, com ênfase em segurança da informação e gestão de riscos;
  - Resolução CNJ nº 400/2021 — Política de Sustentabilidade do Poder Judiciário;
  - Instrução Normativa SGD/ME nº 5/2021 — Diretrizes para contratação de soluções de computação em nuvem pela Administração Pública;
  - Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF do Poder Executivo Federal.
  - Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 - Estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
  - Normas internas de segurança da informação e conformidade do TJES, incluindo seu Processo de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas (PDS), quando aplicável.

## **3. DA LICITAÇÃO**

### **3.1. Da Pretensão da Contratação**

1. O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJES) pretende contratar diretamente, por dispensa de licitação (Art 75, Inciso IX da Lei de Licitações e Contratos Administrativos – Lei 14.133/2021), o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, para prestação de serviços gerenciados de computação em nuvem, incluindo provisionamento, configuração, migração, suporte, manutenção e gestão de topologias de serviços em nuvem pública, bem como o fornecimento de links de comunicação dedicados entre a infraestrutura on premises e os datacenters do provedor, visando a atender às necessidades deste Poder.
2. Prazo de vigência: 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato.
3. Prorrogação: possível em períodos sucessivos de 12 meses, até o limite de 10 (dez) anos, conforme arts. 105-107 da Lei nº 14.133/2021 e art. 13 da IN SGD/ME nº 94/2022.
4. A descrição acima é precisa, suficiente e clara, sem requisitos excessivos ou desnecessários, atendendo ao art. 13 da IN SGD/ME 94/2022 e aos princípios da Lei 14.133/2021.

### **3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação**

1. O objeto possui natureza de serviço de tecnologia da informação e comunicação (serviço de TIC), mais especificamente classificado como serviço continuado de infraestrutura tecnológica, cuja execução demanda conhecimento técnico especializado e integração de recursos de rede, enquadrando-se orçamentariamente nos elementos 33.90.40.18 – Licença Temporária de Software, para o uso dos recursos computacionais sob demanda, e 33.90.40.57 – Serviços de Processamento de Dados, para a operação contínua da infraestrutura de circuito de dados.

### **3.3. Do Parcelamento e Adjudicação**

Os serviços objeto da presente contratação compreendem a infraestrutura de computação em nuvem na plataforma Amazon Web Services (AWS) e os links dedicados de interconexão direta (Direct Connect), em topologia redundante, com link primário de 10 Gbps e link secundário de 1 Gbps.

Tais componentes formam um conjunto técnico único e indissociável, uma vez que a conectividade dedicada é condição essencial para o funcionamento seguro e de alta disponibilidade do ambiente de nuvem. A configuração, autenticação, roteamento e monitoramento dos links dependem diretamente das especificações da própria infraestrutura AWS, tornando inviável a contratação isolada de provedores distintos.

O fracionamento do objeto acarretaria riscos de incompatibilidade técnica, duplicidade de responsabilidades e perda de eficiência operacional, contrariando os princípios da economicidade, padronização e continuidade do serviço público. Além disso, a gestão unificada da nuvem e dos links dedicados assegura melhor controle de desempenho, segurança e governança.

A presente justificativa encontra amparo nos arts. 40, §3º, inciso II da Lei nº 14.133/2021, que autorizam o tratamento conjunto de itens tecnicamente vinculados.

### 3.4. Modalidade e Tipo de Licitação

1. A contratação direta aqui pretendida ampara-se nos arts. 72 a 75 da Lei nº 14.133/2021, mais especificamente no Inciso IX do Art. 75, conforme abaixo:

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

### 3.5. Critérios de Habilitação

1. Os requisitos a seguir serão exigidos da Contratada no ato de assinatura do contrato, de forma a comprovar sua plena regularidade e aptidão, de acordo com os arts. 66 a 70 da Lei 14.133/2021. Todos os documentos poderão ser apresentados em original, cópia autenticada ou cópia simples acompanhada de declaração de autenticidade.

Dimensão	Documentos exigidos	Observações e fundamentos legais
<b>Habilitação jurídica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatuto ou Lei de criação do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, com última alteração consolidada.</li> <li>Prova de inscrição no CNPJ.</li> </ul>	Art. 66, I e II. Demonstra existência jurídica e competência legal para explorar serviços de tecnologia da informação.
<b>Habilitação econômico-financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balanço patrimonial e DRE dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, publicados no DOU ou no site de RI da Contratada.</li> <li>Certidão negativa de feitos sobre falência ou recuperação judicial da Comarca do Distrito Federal.</li> </ul>	Art. 69, I e II. Dispensa-se exigência de capital mínimo, pois o valor da contratação (< R\$ 200 mil/ano) é inferior a 10 % do patrimônio líquido do fornecedor.
<b>Regularidade fiscal, social e trabalhista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certidão conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União.</li> <li>Certidões estaduais e municipais de domicílio fiscal (DF).</li> <li>Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).</li> <li>Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).</li> <li>Declaração de cumprimento do art. 7º, XXXIII, da CF.</li> </ul>	Art. 68. Validade mínima de 30 dias.
<b>Declaração de integridade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Termo de compromisso anticorrupção e integridade, nos moldes da Lei 12 846/2013, assinado pelo Diretor-Presidente da Contratada.</li> </ul>	Vinculado ao RSAC-05.
<b>Segurança da Informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Termo de Confidencialidade institucional e termos individuais.</li> </ul>	Política de Segurança da Informação do PJES (Res. 79/2024).

### 3.6. Critério Técnico de Aceitação das Propostas

1. Os critérios técnicos de aceitação da proposta foram atendidos previamente, uma vez que a análise técnica da empresa e de sua proposta foi realizada de forma detalhada durante a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP). Nessa etapa, foram avaliados os requisitos de aderência técnica, compatibilidade com o ambiente de nuvem atualmente utilizado pelo Tribunal (AWS), bem como a capacidade operacional, o modelo de prestação de serviços e a conformidade com as exigências de segurança e governança de TIC. Assim, a proposta apresentada demonstrou plena adequação técnica e viabilidade de atendimento às necessidades do TJES, constituindo-se em base suficiente para a aceitação do fornecedor como solução tecnicamente compatível e operacionalmente segura.

## 4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

1. Papéis desempenhados na contratação

Papel	Quem pode exercer	Essência da responsabilidade	“Entregas” típicas
<b>Autoridade Competente</b>	Titular da unidade/ órgão ou delegado	– Assina o contrato e o Termo de Sigilo– Designa e publica a equipe de fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinaturas formais</li> <li>Portaria de designação da equipe</li> </ul>

<b>Gestor do Contrato</b>	Servidor, preferencialmente da área demandante de TIC	– Coordena toda a gestão/fiscalização – Conduz a reunião inicial, ordena serviços, controla cronograma, solicita aditivos, inicia processos de SANs	• Plano de fiscalização • Registro Próprio atualizado • Demandas de alteração, reequilíbrio, pagamentos
<b>Fiscal Técnico</b>	Servidor da área de TIC	– Fiscaliza aspectos técnicos da solução (SLAs, níveis de serviço, testes, conformidade técnica)	• Relatórios de medição/atesto técnico • Pareceres sobre entregas parciais
<b>Fiscal Demandante</b>	Servidor da área de negócio	– Avalia a execução sob o ponto de vista funcional e de aderência ao negócio	• Relatórios funcionais de aceitação • Feedback de usuários internos
<b>Preposto (empresa)</b>	Empregado indicado pela contratada	– Interlocutor principal junto ao órgão; recebe ordens, responde questões técnicas/administrativas	• Ata de reunião inicial assinada • Relatórios/correções solicitadas
<b>Representante Legal (empresa)</b>	Sócio/dirigente com poderes para firmar o contrato	– Assina o instrumento contratual (se não delegou ao preposto)	• Contrato assinado

Boas-práticas para designar e atuar nesses papéis

1. Segregação de funções – sempre que possível, gestor ≠ fiscais técnico; a cumulação só deve ocorrer mediante justificativa robusta, registrada na portaria de designação.
2. Formalização prévia – nenhum servidor inicia tarefas sem termo de ciência e sem acesso a toda a documentação (E.T.P., edital, contrato, proposta, garantias).
3. Registro Próprio – o gestor mantém processo apartado no SEI! para anotar cronologicamente ocorrências relevantes; cada fiscal alimenta o gestor com informações de sua área.
4. Reunião inicial obrigatória – conduzida pelo gestor, com presença de todos os fiscais e do preposto para alinhamento de obrigações, SLAs, rotinas de medição e de comunicação.
5. Comunicação oficial – prevalece e-mail institucional ou documentos SEI! assinados digitalmente; aplicativos de mensagem apenas em caráter complementar.
6. Substituição temporária – afastamentos de titulares devem ser comunicados ao substituto e à chefia com  $\geq 3$  dias úteis; evita-se afastamento simultâneo de titular e substituto.

## 2. Formas de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

- 2.1. Para assegurar rastreabilidade, transparência e pronta resposta durante todo o ciclo contratual, o PJES e a Contratada (SERPRO) utilizarão os mecanismos formais abaixo, hierarquizados por finalidade:

Canal / instrumento	Finalidade principal	Padrão de registro e guarda	Prazo de resposta*
<b>Processo Administrativo Eletrônico SEI-PJES</b>	• Documentos oficiais (ordem de serviço, aditivo, notificação, aplicação de sanção, atesto de medição, relatórios mensais, termos de confidencialidade).	Todos os atos assinados digitalmente ficam arquivados em pasta "Gestão Contratual" do processo SEI.	Até 2 d úteis para ciência eletrônica.
<b>Sistema de chamados SERPRO (Portal de Serviços)</b>	• Registro, priorização e solução de incidentes, requisições e problemas 24 x 7; base para SLA 99,5 %.	Ticket gerado com ID único; relatórios extraídos mensalmente e anexados ao SEI.	Conforme criticidade: Alta $\leq 2$ h; Média $\leq 8$ h; Baixa $\leq 24$ h.
<b>Canal telefônico emergencial – 0800 728 2323 SERPRO</b>	• Acionamento imediato em caso de indisponibilidade total do serviço ou incidente de	Número do ticket e hora da chamada devem ser registrados pelo Fiscal Técnico e anexados ao SEI em até 24 h.	Atendimento em tempo real; solução conforme SLA.

	segurança grave (Nível Severidade 1).		
--	--	--	--

\*Os prazos de resposta constituem Níveis de Serviço de Comunicação; descumprimentos reiterados podem gerar multa contratual (item 4.18).

## 2.2. Outros meios auxiliares

- Videoconferência – utilizado para workshops e treinamentos; gravações armazenadas no SharePoint corporativo e referência incluída no SEI.
- Planilha de acompanhamento de SLA (template do Manual de Gestão de Contratos, Anexo IV) – mantida pelo Fiscal Técnico, compartilhada com o Gestor, atualizada até o 5.º dia útil do mês subsequente.

2.3. Todos os registros eletrônicos obedecerão às regras de preservação e classificação de informação da Política de Segurança da Informação do PJES (Res. 79/2024).

## 3. Principais marcos e eventos da execução do contrato

FASE	ETAPA	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO ESTIMADO)	ENTREGÁVEIS	RESPONSÁVEIS
Planejamento	1	Assinatura do Contrato	Imediato à convocação	Até 5 (cinco) dias corridos a partir da notificação para tal fim	1. Contrato devidamente assinado.	CONTRATANTE e CONTRATADA
	2	Reunião Inicial	A partir da conclusão da ETAPA 1	Até 10 (dez) dias corridos a partir da conclusão da ETAPA 1	1. Reunião de Kickoff: definição de responsáveis, papéis, cronograma detalhado e indicadores de acompanhamento; 2. Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da CONTRATADA; 3. Recebimento dos termos de compromisso e manutenção de sigilo; 4. Comprovação da qualificação técnico-profissional.	CONTRATANTE e CONTRATADA
	3	Plano de Transição	A partir da conclusão da ETAPA 2	Até 15 (quinze) dias corridos a partir da conclusão da ETAPA 2	1. Plano de Transição contendo adequação assistida das contas vigentes para a nova contratação, com prazos, responsáveis e estratégias de mitigação de riscos. 2. Plano de Migração dos links de conectividade atualmente em uso	CONTRATADA
	4	Aprovação do Plano de Transição	A partir da conclusão da ETAPA 3	Até 10 (dez) dias corridos após a entrega do Plano de Transição.	1. Plano de Transição aprovados	CONTRATANTE
Implantação	5	Execução do Plano de Transição	A partir da conclusão da ETAPA 4	De acordo com o cronograma aprovado para o Plano de Transição.	-	CONTRATANTE e CONTRATADA
	6	Disponibilização dos links de conectividade	A partir da conclusão da ETAPA 1	Até 60 (sessenta) dias corridos a partir da conclusão da ETAPA 1	1. Instalação e ativação dos links primário e secundário de 1 Gbps/10 Gbps.	CONTRATADA
Operação	7	Início da Execução Contratual	A partir da conclusão da ETAPA 2	Até 30 (trinta) dias corridos a partir da conclusão da ETAPA 2	1. Disponibilização efetiva dos serviços.	CONTRATADA
	8	Elaboração do 1º Relatório de Consumo	A partir do início da ETAPA 7	Ao final do 1º mês de execução	1. Relatório de consumo discriminado, validado pela CONTRATANTE.	CONTRATADA
	9	Definição do Fluxo de Pagamento	A partir do início da ETAPA 7	Até o 2º mês de execução	1. Ajustes internos entre a área de TI e a área financeira da CONTRATANTE para liquidação das faturas com base nos relatórios de consumo e a apuração dos Níveis de Serviços Exigidos (NSE).	CONTRATANTE
	10	Entrega de Relatórios Periódicos de	A partir do início da ETAPA 7	Mensalmente	1. Entrega dos relatórios de consumo, conformidade e otimização de custos.	CONTRATADA

		Consumo e Governança				
	11	Revisões de Governança	A partir do início da ETAPA 7	Semestralmente	1. Avaliação conjunta do contrato, com possibilidade de ajustes no catálogo, fatores de multiplicação e estratégias de uso da nuvem.	CONTRATANTE e CONTRATADA
Encerramento dos Serviços	12	Planos para Encerramento dos Serviços	Até 6 (seis) meses antes do vencimento do contrato.	Término de vigência contratual	1. Plano de Encerramento dos Serviços. 2. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento. 3. Plano de Transição Contratual 4. Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia para o PJES e/ou nova contratada. 5. Devolução dos recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE.	CONTRATADA
	13	Aprovação dos Planos	A partir da conclusão da ETAPA 12	Até 10 (dez) dias corridos após a entrega dos Planos.	1. Planos para Encerramento dos Serviços aprovados.	CONTRATANTE
	14	Execução dos Planos	A partir da conclusão da ETAPA 13	De acordo com o cronograma aprovado para os Planos.	-	CONTRATANTE e CONTRATADA

#### 4.4. Dinâmica da execução

- Os serviços poderão ser prestados, a critério da Contratada, de forma presencial (na sede da Contratante) ou preferencialmente por videoconferência, em quaisquer dos seus estabelecimentos
- O prazo de vigência da contratação, considerado o objeto do presente termo de referência, será de 12 (doze) meses, e cujo valor pelo período será revalidado anualmente.
- O contrato do objeto poderá ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, por interesse da Administração, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.
- Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança adotadas pela Contratada e pelo Poder Judiciário, em destaque: Lei Federal nº 13.709/201823, com a redação dada pela Lei Federal nº 13.853/2019, sobre a proteção de dados pessoais, que altera a Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); Resolução CNJ nº 396/202124 e da Política de Segurança da Informação.

#### 4.5. Instrumentos formais de solicitação do objeto

Instrumento	Finalidade típica	Quem pode emitir	Conteúdo mínimo obrigatório	Meio e registro
<b>a) Ordem de Serviço (OS)</b>	• Solicitar execução de tarefas planejadas (ex.: reserva de instâncias, janela de manutenção programada).	Gestor do Contrato, mediante anuência da Autoridade Competente.	nº da OS; descrição detalhada; prazo; nível de severidade; aceite do Preposto; responsável técnico; impacto previsto	Documento SEI numerado; envio ao Preposto por e-mail institucional; aceite eletrônico em até 1 dia útil.
<b>b) Chamado eletrônico (Ticket)</b>	• Notificar incidentes, requisições e problemas 24 x 7 (ex.: indisponibilidade do serviço, falha de atualização diária, dúvidas técnicas).	Fiscal Técnico, Fiscal Demandante ou qualquer servidor autorizado.	ID do contrato; categoria (Incidente, Requisição, Problema); severidade; descrição; logs anexos	Portal de Serviços SERPRO; ID é arquivado automaticamente; cópia do ticket anexada ao SEI até o 5.º dia útil.
<b>c) Chamado telefônico de</b>	• Acionamento imediato em caso de	Fiscal Técnico (titular ou	nº do contrato; hora da	Linha 0800 728 2323 (SERPRO). Após

<b>emergência</b>	falha crítica (Severidade 1) ou incidente de segurança que exija resposta < 2 h.	substituto) ou CGSI.	chamada; breve descrição do evento; nome do atendente	ligação, o Fiscal registra memorando no SEI em até 24 h, citando nº do ticket gerado.
-------------------	--	----------------------	---	---

#### 4.6. Níveis de Serviços Exigidos (NSE)

1. Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

CLOUD SERVICE BROKERAGE	
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuários (TCA)	
Código	NS.01
Descrição	Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor, dentro do horário comercial (10x5 – das 08h00 às 18h00, em dias úteis) *.
Métrica	O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuários será aferido mensalmente, conforme a seguinte fórmula: TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]  Onde: • TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket • [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo). • [Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente. • [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora
Prazo	TCA <= 72 hs • (Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas)
Meta	80% dos tickets com tempo de atendimento dentro do prazo estabelecido, de acordo com a seguinte fórmula: Forma de cálculo de NS.01 • PCM = (QDM/QTT) * 100  Onde: • PCM = % de cumprimento da meta • QDM = Qtde de tickets dentro da meta • QTT = Qtde total de tickets
Desconto	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma:  DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs  Onde: • DESC = Valor do desconto • Ia = Indicador atingido • Ic = Indicador contratado • Vs = Valor do serviço no mês  Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo e DESC for maior do que 2,5% O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
Observações	* Só serão atendidos os tickets abertos por usuários autorizados pelo cliente. Essa autorização deve ser formalizada expressamente pelo cliente. ** Se o ticket for aberto fora do horário comercial, o atendimento do ticket será iniciado no início do próximo horário comercial. *** O ticket será aberto por formulário WEB.

2. Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do Contratante pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AValiação	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)  onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
		prestação de serviço.			
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = $((1 - (la / lc)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto la = Indicador atingido (1) lc = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = $((1 - (la / lc)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto la = Indicador atingido (1) lc = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = $((1 - (la / lc)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto la = Indicador atingido (1) lc = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = $((1 - (la / lc)) * Vt)$ onde: Desc= Valor do desconto la = Indicador atingido (1) lc = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperação em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	$\text{Desc} = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt)$ <p>onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada</p>
<p>(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula:  <math display="block">D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100</math>, onde:  D = Percentual de Disponibilidade;  Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento.  Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)</p>					

3. Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.
- 3.1. TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.
4. Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.
5. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.
6. Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo Contratante para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.
7. **Prazos e Procedimentos**
- 7.1. Ativação (entrega após a contratação)
- 7.1.1. Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.
- 7.1.2. Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).
- 7.2. Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)
- 7.2.1. Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do Contratante após a vigência contratual ser encerrada.
- 7.2.2. Caberá ao Contratante proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.
- 7.2.3. Os ambientes em nuvem do Contratante serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.
- 7.2.4. A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.
- 7.3. Recuperação de dados e de ambientes
- 7.3.1. A Contratada não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo Contratante.
8. **Atendimento Técnico**
- 8.1. O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).
- 8.2. Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.
- 8.3. Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.
- 8.4. A solicitação de atendimento técnico, pelo Contratante para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.
- 8.5. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- 8.6. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do Contratante e para acompanhamento do tempo de atendimento.
- 8.7. Caso haja algum desvio, o Contratante deverá entrar em contato com a Contratada informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- 8.8. Ao final do atendimento o Contratante receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 8.9. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.).	Remoto

	O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços da CONTRATANTE classificará este acionamento em Registro de Incidente.	
<b>Média</b>	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, e será encaminhado às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
<b>Baixa</b>	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc.). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, e será encaminhado às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

#### 4.7. Qualificação Técnica

1. Disponibilização de serviços profissionais voltados à usabilidade da plataforma no padrão profissional premium.
2. Os perfis profissionais se dividem em dois principais grupos: arquitetos e engenheiros de nuvens públicas.
3. Para tornar possível a estruturação e implantação de um centro de serviços profissionais/técnicos especializados em infraestrutura de produtos e tecnologias de nuvens públicas, se faz necessária a disponibilização de pessoal técnico qualificado para a prestação de todos os serviços relacionados às nuvens públicas

#### 4.8. Forma de Recebimento Provisório/Definitivo e Qualidade

1. O recebimento dos serviços será realizado em duas etapas: provisória e definitiva, observando-se as normas da Lei nº 14.133/2021 e os padrões técnicos definidos no contrato e em seus anexos.
2. O recebimento provisório ocorrerá mediante a apresentação, pela contratada, dos documentos de comprovação de prestação dos serviços, que deverão conter as evidências de conformidade com os níveis de serviço (SLA) contratados, indicadores de desempenho e demais parâmetros técnicos aplicáveis. Nessa etapa, será verificada a execução material dos serviços e o cumprimento das obrigações acessórias, podendo ser apontadas correções ou ajustes pela fiscalização contratual.
3. O recebimento definitivo dar-se-á após a validação pela área técnica responsável, que atestará a conformidade integral dos serviços prestados com as condições contratuais, o atingimento dos resultados esperados e a inexistência de pendências. O atesto definitivo será formalizado em documento próprio, no prazo definido em norma interna do órgão.
4. A qualidade dos serviços será aferida com base em critérios objetivos, incluindo a observância dos indicadores de nível de serviço (como disponibilidade, tempo de resposta, prazo de atendimento e tempo de recuperação), bem como pela análise de relatórios técnicos, auditorias de desempenho, e avaliação do cumprimento de metas operacionais e contratuais. O não atendimento aos níveis pactuados poderá ensejar descontos, glosas ou outras medidas previstas no contrato.

#### 4.9. Forma de Pagamento

1. O valor estimado do contrato para seu período de vigência é de R\$ 21.414.837,16.
2. Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.
3. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo Contratante estão descritos no anexo "Relatório Consolidado de Preços e Volumes" do contrato.
4. Para efeito de pagamento, a Contratada cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo Contratante do primeiro ao último dia do mês especificado.
5. Caberá ao Contratante indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.
6. Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pela Contratada para o e-mail informado pelo Contratante.
- 6.1. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o Contratante acesse e se cadastre no portal.
7. O não recebimento pelo Contratante, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o Contratante deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.
8. Nas notas fiscais emitidas o nome do Contratante terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
9. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pela Contratada. A nota fiscal será emitida até o décimo dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
10. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.
11. O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.
- 11.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do Contratante, a Contratada emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

#### 4.10. Manutenção e Garantia

1. O suporte técnico deve estar disponível para acionamento em regime 24x7, incluindo feriados e finais de semana, com quantidade ilimitada de acionamentos por meio telefone, e-mail ou sistema web próprio do provedor para controle de chamados.
2. Não pode haver limites à adição de usuários para interagir com o suporte técnico.
3. O tempo de resposta inicial do suporte técnico para falhas que causem indisponibilidade nos sistemas de produção deve ser de, no máximo, 1 (uma) hora para atendimento de acionamentos pelo CONTRATANTE.
4. O CONTRATANTE deverá possuir todos os acessos necessários de modo a manter a autonomia necessária para registrar todo e qualquer tipo de chamado junto ao provedor de nuvem, independente do nível de prioridade.
5. Deve incluir serviço de gestão técnica de contas (Technical Account Manager - TAM), com um ou mais gestores designados, que forneça monitoramento proativo e suporte reativo, auxiliando na otimização e orientando sobre práticas recomendadas, auxiliando também na otimização da carga de trabalho, custos e tratamento de eventos.
6. Garantia contratual dispensada, pois se trata de serviço prestado por empresa pública federal com risco financeiro mínimo.

#### 4.11. Transferência de Conhecimento

##### 1. Ações para a Transição Contratual

- 1.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscal do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 1.2. A CONTRATADA deverá prestar, sem ônus adicional, assistência ao CONTRATANTE antes do encerramento ou rescisão contratual, para realizar a adequada migração de todos os serviços de nuvem provisionados e configurados para o CONTRANTE para uma nova empresa indicada pelo CONTRATANTE em um prazo máximo de 4 meses.
- 1.3. A assistência de que trata o item anterior se refere a todo e qualquer esforço necessário para a migração das cargas de trabalho para outro provedor de nuvem, fornecendo, inclusive, informações técnicas que auxiliem a transição, além da disponibilização dos especialistas da CONTRATADA para acompanhamento e assessoramento durante a transição, dentre outros de igual complexidade e importância.
- 1.3.1. A CONTRATADA deverá destruir ou eliminar as informações do CONTRATANTE apenas após concluída a assistência prevista acima, condicionada à autorização expressa e por escrito do CONTRATANTE.
- 1.4. A CONTRATADA deverá emitir um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.

##### 2. Ações para o Encerramento Contratual

Ação	Responsável	Prazo
Destruição ou eliminação das informações do CONTRATANTE	Contratada	Após conclusão da transição contratual, condicionada à autorização expressa e por escrito do CONTRATANTE
Emissão de um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.	Contratada	Após a conclusão do item imediatamente anterior
Cancelamento de contas, senhas e permissões concedidas e utilizadas nos provedores de nuvem	Contratada	Ao final do contrato

##### 3. Estratégia de Independência Tecnológica

###### 3.1. Transferência de Conhecimento

- 3.1.1. Para o repasse de conhecimento para os serviços de computação em nuvem e para o serviço de gerenciamento e operação de recursos em nuvem, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE manuais ou roteiros técnicos, preferencialmente em idioma português brasileiro, para viabilizar a utilização efetiva dos serviços.
- 3.1.2. Ao término do contrato, a CONTRATADA repassará ao CONTRATANTE todas as informações necessárias à continuidade da operação dos serviços em nuvem incluindo, no mínimo, o seguinte:
  - a) Todos os artefatos, incluindo, mas não limitados, a dados, serviços, workflows, scripts, catálogos de serviço e arquivos de configuração, relativos aos provedores de nuvem.
  - b) Listagem de todas as contas, senhas e permissões utilizadas nos provedores de nuvem.
  - c) Comprovante de licenciamento ou cotas de qualquer software adquirido por meio do marketplace dos provedores de nuvem.

#### 4.12. Direitos de Propriedade Intelectual e Direitos Autorais

1. A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos no contrato é exclusiva da Contratada.

#### 4.13. Obrigações do Contratante

1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo "Descrição dos Serviços" do contrato.
2. Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo "Descrição dos Serviços", qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério da Contratada a sua aceitação.
3. Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados no contrato, bem como comunicar tempestivamente à Contratada as atualizações dessas informações.
4. Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados no contrato.

5. O Contratante compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:
- 5.1. decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou
- 5.2. seja exigido por obrigação legal ou regulatória.
- 5.3. Nessas hipóteses, o Contratante deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações à Contratada, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.
6. Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética da Contratada.
7. Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, a Contratada poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

#### 4.14. Obrigações da Contratada

1. Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o Contratante tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o Contratante na Área do Cliente disponibilizada pela Contratada.
3. Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo Contratante por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.
4. Comunicar, formalmente, ao Contratante qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

#### 4.15. Estimativa de Preços

Considerando as estimativas de quantidade do item anterior e os valores propostos pela SERPRO, elaborou-se a tabela abaixo:

Item	Descrição	Quantidade Total	Valor Unitário	Valor Total (12 meses)
1	Consumo de serviço em nuvem	11.153.678,64	R\$ 1,77	R\$ 19.742.011,19
2	Link 10 Gbps (Circuito dedicado + Cloud Connect)	12	R\$ 97.568,42	R\$ 1.170.821,04
3	Link 1 Gbps (Circuito dedicado + Cloud Connect)	12	R\$ 22.467,74	R\$ 269.612,88
Valor Total (12 meses)				R\$ 21.182.445,11

Ressalta-se que o serviço de link de conexão dedicada ofertado pelo SERPRO é composto por dois componentes: o Cloud Connect e o circuito dedicado.

#### 4.16. Adequação Orçamentária

1. A despesa com a execução do contrato está programada em dotação orçamentária própria do Contratante, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir:

Fonte(s) de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[ X ] FUNEPJ - Fundo Especial do Poder Judiciário	[ X ] 3.3.90.40.18 / 3.3.90.40.57 [ ] 4.4.90.____.
[ ] TJES	[ ] 3.3.90.____. [ ] 4.4.90.____.

2. Para o caso de eventual execução do contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do Contratante, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

#### 4.17. Reajustamento

1. O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

1.1. O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para Contratantes integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF, ou para outros Contratantes que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

2. O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

2.1. Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

3. Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

4. A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$I_r = (I_1 - I_0) / I_0$$

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Onde:

$I_r$  - índice de reajustamento

$I_1$  - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

$I_0$  - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

$V_1$  - preço final já reajustado

$V_0$  - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

5. 4.17.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “ $I_0$ ” e de “ $I_1$ ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

[https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm).

6. Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “ $I_0$ ” e de “ $I_1$ ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>.

7. De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei no 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte da Contratada.

8. Após efetuado pela autoridade competente da parte Contratante, o apostilamento deverá ser enviado à Contratada no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

9. De acordo com o art. 2º da Lei no 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

10. O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado no Contrato.

11. O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

11.1. Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## 12. Dos Acréscimos e Supressões

12.1. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

## 13. Da Rescisão

13.1. Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

13.2. Para formalizar a rescisão contratual, o Contratante deverá abrir um acionamento, nos termos previstos no Contrato.

13.3. Nos casos em que a prestação do serviço objeto do contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida à Contratada para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão do contrato, não cabendo ao Contratante direito a qualquer indenização por parte da Contratada, seja a que título for.

13.4. Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao Contratante efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas no contrato.

13.5. Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no contrato.

## 4.18. Sanções Administrativas

1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

2. Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

3. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

3.1. Constituirá:

3.1.1. Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

3.1.2. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

3.1.3. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

3.1.4. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

3.2. Por inexecução parcial ou total do contrato, a Contratada estará sujeita à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

3.2.1. Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

- 3.2.2. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 3.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 3.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 3.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
4. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.
5. Os valores devidos pela Contratada serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, a Contratada pagará ao Contratante por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

## 5. REQUISITOS TÉCNICOS

### 5.1.1. Detalhamento das Características Técnicas do Objeto

#### Descrição dos Serviços

##### 1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2. Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3. Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4. Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 1.5. Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 1.6. TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.
- 1.7. DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de: <https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>
- 1.8. Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.
- 1.9. Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.
- 1.10. Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.
- 1.11. Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.
- 1.12. MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).
- 1.13. Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de: <https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum>
- 1.14. Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.
- 1.15. Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads>

##### 2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- 2.1. SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.
- 2.2. A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.
- 2.3. A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.
- 2.4. Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.
- 2.5. Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6. Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

### 3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1. O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2. A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1. Cloud Services Brokerage

3.2.1.1. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3. O que faz?

I - Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

II - O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

III - Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4. Como funciona?

I - O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

II - O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

III - Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

IV - Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5. Entregas do Cloud Services Brokerage:

I - Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

a) O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

II - Recomendações para otimização de consumo

a) Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

III - Corretagem customizada

a) Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

IV - Suporte de atendimento unificado

a) Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

V - Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

a) O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

VI - Conectividade

a) O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

VII - Marketplace

- a) O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.
- b) No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.
- c) No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

VIII - Caberá ao CLIENTE:

- a) Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.
- b) Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.
- c) Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.
- d) Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

### 3.2.2. Cloud Architecture Design

Não se aplica.

### 3.2.3. Cloud Migration Management

Não se aplica.

### 3.2.4. Cloud Engineering and Automation

Não se aplica.

### 3.2.5. Cloud Services Management

Não se aplica.

### 3.2.6. Cloud Generic Professional Services

Não se aplica.

## 3.3. Cloud Connect

3.3.1. Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.3.2. O que faz?

3.3.2.1. A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.3.3. Como funciona?

3.3.3.1. Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.3.3.2. O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.3.3.3. O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.3.3.4. O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.3.4. Entregas:

3.3.4.1. Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.3.4.2. A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.3.5. Conexão implantada

3.3.5.1. De acordo com a velocidade definida pelo CLIENTE e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

#### 4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1. O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1. SERPRO:

4.3.1.1. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2. Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

4.3.1.4. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembarço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2. CLIENTE:

4.3.2.1. Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2. Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

#### 5. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1. Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2. Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4. Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5. Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6. Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7. Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8. Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9. Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

#### 6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1. O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2. O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3. A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6. Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7. Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8. O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9. A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de

continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

- 6.1.10. O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.
- 6.1.11. Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.
- 6.1.12. Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.
- 6.1.13. O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.
- 6.1.14. O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.
- 6.1.14.1. O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.
- 6.1.14.2. O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.
- 6.1.15. O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.
- 6.1.15.1. É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.
- 6.1.15.2. O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

## 7. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

- 7.1. A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

## 8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

- 8.1. A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

## 9. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

## 10. RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

- 10.1. Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida e seus preços unitários estão definidos a seguir:
- 10.1.1. Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.
- 10.1.2. Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.
- 10.1.3. Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.
- 10.2. Itens Faturáveis por grupo de serviço:
- 10.2.1. Em comum (quando citado):
- 10.2.1.1. fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:
- Catálogo de serviços apresentados em dólar:
    - O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
    - Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a <Valor do Fator de Câmbio>.
  - Catálogo de serviços apresentados em reais:
    - Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.
- 10.2.2. O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

- Valor a ser faturado por projeto (R\$) = Volume de CSB x Preço.

Onde:

Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc \* fc \* (1-fa)) + (vmp \* fc \* (1+fm))

vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

10.2.3. O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD) obtido na data de cotação do orçamento comercial.

10.2.4. O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	25%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

10.2.5. CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

10.2.5.1. O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

OBS: Os itens 3.2.2. a 3.2.6. compreendem na descrição de serviços técnicos, os quais não serão adquiridos nesta contratação.

## 6. ASSINATURAS

Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pelo Ato Normativo 263/2025, de 07 de novembro de 2025 (ou outro instrumento equivalente de formalização), bem como pela autoridade competente da área de TIC, aprovam o Estudo Técnico Preliminar (ETP) e atestam sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

Integrante Demandante: Marcianne Ribeiro Antunes Lima

Integrante Técnico: Arthur Chiabai de Aguiar

Integrante Técnico: Wesley Pereira Pimentel

Integrante Administrativo: Karina Marques Pereira

Integrante Administrativo: Márcia Marion Ballarini

## 7. APROVAÇÃO

Em atendimento ao art. 12, § 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, esta Secretária da Secretaria de Tecnologia da Informação aprova o Termo de Referência, atestando sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

Secretária (o) de Tecnologia da Informação: Marcianne Ribeiro Antunes Lima

<Assinam este documento o Integrante Demandante, o Integrante Técnico, o Integrante Administrativo responsáveis pela elaboração do documento (Equipe de Planejamento da Contratação); o Secretário(a)/Assessor titular da área demandante responsável pela aprovação do documento; e o (a) Secretário (a) da área demandante responsável pela validação do documento.>



Documento assinado eletronicamente por **MARCIANNE RIBEIRO ANTUNES LIMA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 13/11/2025, às 19:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **KARINA MARQUES PEREIRA, ASSESSOR DE NIVEL SUPERIOR**, em 13/11/2025, às 20:05, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA MARION BALLARINI, ASSESSOR DE NIVEL SUPERIOR**, em 13/11/2025, às 22:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WESLEY PEREIRA PIMENTEL, COORDENADOR DE INFRAESTRUTURA E OPERACOES**, em 13/11/2025, às 22:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ARTHUR CHIABAI DE AGUIAR, ANALISTA JUDICIARIO AE ANALISE DE SUPORTE**, em 14/11/2025, às 12:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2937871** e o código CRC **546CF10E**.

---

7010811-27.2025.8.08.0000

2937871v32