



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE NUVEM E MONITORAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

Síntese do Tipo de Demanda: Solução de ambiente de colaboração, integração e comunicação corporativa em nuvem, a fim de atender as necessidades do TJCE

Código do Plano Anual da Contratação: TJCESETIN_2025_0034

1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 O presente Termo de Referência visa descrever detalhadamente a pretensão de contratação de Solução Integrada de Software como Serviço (SaaS) Microsoft Office 365, para atender as necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, com direito a atualização e suporte, observadas as especificações técnicas, nos termos e quantidades adiante detalhados.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PART NUMBER	QUANTIDADE
1	Microsoft Office 365 E1 (Existing customer)	Unidade	T6A-00024	14.000
2	Microsoft Office 365 E3 (Existing customer)	Unidade	AAD-33204	2.000
3	Microsoft Office 365 E5 (Existing Customer)	Unidade	SY9-00004	300
4	Power BI Pro	Unidade	NK4-00002	100

1.2 Os quantitativos indicados são meramente estimativos, não gerando para a TJCE a obrigação de pagamento por quantidades não solicitadas.

1.3 Os serviços objeto da contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser especificados de forma objetiva - por padrões usuais do mercado - conforme justificativa constante do ETP - Estudo Técnico Preliminar.

1.4 Os serviços objeto da contratação possuem natureza continuada pois envolve o fornecimento contínuo de acesso ao software, corresponde àqueles essenciais às atividades da Administração, sob pena de causar

prejuízos às suas atividades em caso de descontinuidade da solução.

1.5 Ocorrendo divergência entre o descritivo dos itens no Termo de Referência e quaisquer outros documentos relacionados à possível contratação ou mesmo em seus Anexos ou no sistema eletrônico no qual ocorrerá a licitação, prevalecerá o descritivo constante neste Termo de Referência.

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 Conforme detalhado nos Estudos Técnicos Preliminares, o fornecimento/serviço pretendido é essencial e garante a manutenção das atividades do TJCE, já que relacionados à atividade-fim do Poder Judiciário, que necessita da aquisição desses serviços para prestar jurisdição aos cidadãos atendidos.

2.2 A contratação do objeto deste Termo de Referência permite que o TJCE continue a utilizar a solução de colaboração e se relaciona com a utilização já em uso da solução atual que vencerá em junho de 2025, de modo a entregar condições para os trabalhos requeridos e para a boa prestação jurisdicional, por decorrência.

2.3 A contratação do objeto deste Termo de Referência se mostra apta a resolver a necessidade de continuidade de utilização da solução de colaboração mediante a utilização de licenças Microsoft Office 365 pelo período de 12 meses, garantindo a continuidade das atividades exercidas de forma célere e segura.

2.4 Bens e serviços que compõem a solução:

2.5 Subscrição de licenças Microsoft E1 com Teams;

2.6 Subscrição de licenças Microsoft E3 com Teams;

2.7 Subscrição de licenças Microsoft E5 com Teams;

2.8 Subscrição de Power BI Pro.

3 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 A contratação do objeto deste Termo de Referência atende à necessidade de continuidade da utilização da solução de colaboração Microsoft Office 365 do TJCE, devidamente exposta nos Estudos Técnicos Preliminares que antecederam este Termo de Referência.

3.2 Contextualização e justificativa da contratação

3.2.1 Atualmente, o atendimento da solução de colaboração em nuvem se dá mediante a aquisição já feita pelo TJCE de licenças do Office 365 (Contrato nº 15/2021);

3.2.2 Contudo, ocorre que as referidas licenças vencerão em junho de 2025, de forma que colocará em risco a prestação jurisdicional e a continuidade do desenvolvimento de inúmeras e imprescindíveis atividades já executadas pelo Judiciário Cearense, o que torna extremamente necessária a aquisição de licenças do Office 365, conforme descrito e justificado nos Estudos Técnicos Preliminares.

3.2.3 Situação Atual

3.2.3.1 Desde a institucionalização do teletrabalho no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, em decorrência da pandemia do COVID-19, demandou-se, de forma massiva, soluções de trabalho remoto, de forma que as atividades laborais não fiquem prejudicadas. Para tal demanda, o Órgão, por intermédio da Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN, buscou viabilizar as operações remotas executadas pelos servidores e demais colaboradores que compõem seu quadro funcional, fornecendo os recursos tecnológicos cabíveis para que realizassem suas atividades-fim de forma eficiente e segura.

- 3.2.3.2 As atividades remotas acima mencionadas fazem parte de um complexo de serviços integrados, tais como:
- 3.2.3.2.1 Utilização de pacotes de software de escritório;
 - 3.2.3.2.2 Utilização de serviço de correio eletrônico (e-mail) bem como serviço de Agenda/Calendário, com integração com dispositivos móveis;
 - 3.2.3.2.3 Criação e utilização de formulários para coleta de informações corporativas;
 - 3.2.3.2.4 Ferramenta de Chat;
 - 3.2.3.2.5 Armazenamento de arquivos;
 - 3.2.3.2.6 Gerenciamento de atividades.
- 3.2.3.3 No ano de 2021 foi elaborado o projeto AQSETIN2021001, que tratava dessa mesma aquisição que necessitamos atualmente, ou seja, aquisição de uma Solução de Serviços Integrados para Solução de Colaboração mediante a aquisição de licenças Office 365 com Teams;
- 3.2.3.4 Esse projeto constatou que, para o atendimento da demanda, deveriam ser adquiridas licenças para o ambiente de colaboração, integração e comunicação corporativa em nuvem do TJCE, com suporte e garantia por 12 (doze) meses prorrogável por até 48 (quarenta e oito) meses.
- 3.2.3.5 Os estudos desse projeto concluíram, com base em análises financeiras, técnicas, de integração e facilidade de uso, como solução mais viável, a Solução Integrada de Software como Serviço (SaaS) Office 365 para subscrição de licenças do tipo suíte de escritório online Microsoft 365 para atender as necessidades do Judiciário Cearense, com direito a atualização e suporte;
- 3.2.3.6 Licenças atualmente adquiridas do Microsoft 365 contempladas com o Contrato nº 15/2021 e seus aditivos:

Tipo de Licença	Quantidade	Unidade de Medida
Licença Enterprise E1 com Teams	8.600	Licenças por usuário
Licença Enterprise E3 com Teams	700	Licenças por usuário
Licença Enterprise E5 com Teams	170	Licenças por usuário

- 3.2.3.7 Ainda temos várias caixas postais no Exchange que não foram migradas e/ou não possuem licenças do Microsoft Office 365. Vale ressaltar que o Exchange não possui mais garantia e suporte técnico e não possui integração com chat, voz, vídeo e conferência on-line, o que exige do usuário o uso de ferramentas de comunicação distintas para cada uma das suas necessidades de comunicação e colaboração. Total de caixas postais ativas no Exchange e não migradas/licenciadas para o Microsoft 365: 1412.
- 3.2.3.8 O TJCE, através das ferramentas de colaboração atualmente em uso, utiliza recursos que permitem o agendamento e a realização de audiências on-line, inclusive com mecanismo de gravação, em inúmeras Unidades Judiciárias na Capital e nas Comarcas do interior do

Estado;

3.2.3.9 Em conformidade com a RESOLUÇÃO Nº. 372 do Conselho Nacional de Justiça, o TJCE implementou a solução do “Balcão Virtual” do Judiciário Cearense utilizando o Microsoft Teams (ferramenta que consta na atual solução Microsoft 365);

3.2.3.9.1 Consta na respectiva Resolução nº 372: “*Art. 1º Os tribunais e os conselhos, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deverão disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público. (redação dada pela Resolução n. 473, de 9.9.2022)*”.

3.2.3.10 Temos, em andamento, o projeto de aquisição de licença Microsoft Power BI Premium, código da Plano Anual da Contratação TJCESETIN_UGP_2025_0006, que faz uso de licenças do Power BI Pro.

3.2.3.11 As licenças atuais contratadas pelo Tribunal ainda serão necessárias, pois de acordo com a fabricante da solução, pelo menos um usuário precisa ter uma licença do Power BI Pro atribuída a si para usar o Premium, e os criadores de conteúdo e desenvolvedores precisam de uma licença do Power BI Pro (<https://learn.microsoft.com/pt-br/power-bi/enterprise/service-admin-licensing-organization#subscription-license-types>). Assim, a licença em análise neste cenário atenderia as unidades judiciárias (perfil visualizador) e as licenças já em uso atenderiam as unidades atuais, as quais são publicadoras de conteúdo e desenvolvedoras (perfil desenvolvedor). Para esta demanda há a previsão de utilização de 100 unidades destas licenças.

3.2.3.12 Temos o contrato firmado pelo TJCE de Nº 24/2024 cujo objeto é a “Contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças de software de cópias de proteção, armazenamento de dados para backup em equipamentos e nuvem”. Através desse contrato houve, no item 2, a aquisição licenças de “Subscrição de proteção de dados para o Office 365”, com prazo de vigência contratual para esse item de 60 (sessenta) meses.

3.2.4 Desta forma, e considerando o breve vencimento das licenças em uso dessa mesma solução já adquirida pelo TJCE mediante o Contrato nº 15/2021 (AQSETIN2021001) e seus aditivos, concluímos que pertine contratar uma solução de ambiente de colaboração, integração e comunicação corporativa em nuvem mediante a subscrição de licenças Microsoft Office 365.

3.3 Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

3.3.1 A contratação ora pretendida está em consonância com os objetivos estratégicos do Plano Anual de Contratações de 2025, planejamento alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023/2024, com o Planejamento Estratégico Institucional 2030, visto que prevê provimento de soluções de TIC inovadoras e integradas para a transformação digital, o que é imprescindível para o funcionamento do TJCE no desempenho de suas atividades institucionais.

3.3.2 O objeto da contratação está previsto no Plano Anual de Contratações 2025, especificamente no Código da Contratação TJCESETIN_2025_0034.

3.3.3 Faz-se ainda imbuir que o movimento de evolução do modelo de TIC do TJCE alinha-se às melhores práticas de governança de TI, especialmente ao adotar critérios, métricas e controles mais rigorosos de mensuração dos serviços prestados.

3.4 Estimativa da demanda

3.4.1 As quantidades estimadas da demanda encontram-se detalhadas no Estudo Técnico Preliminar.

3.5 Parcelamento da solução de TIC

3.5.1 Avaliando a possibilidade e a pertinência do parcelamento do objeto para atendimento da necessidade, considerou-se o tipo e volume do objeto pretendido, assim como os aspectos técnicos, operacionais e econômicos, sobretudo de economia de escala e custos, de modo que resultou na identificação de melhor opção em licitar lote único, pois importa em:

3.5.1.1 Menor preço do objeto;

3.5.1.2 Pertinência de concentração de responsabilidade técnica pela solução;

3.5.1.3 Dificuldade e oneração excessiva para administrar mais de um contrato;

3.5.1.4 Padronização da solução e imagem do TJCE;

3.5.1.5 Aceno de perda significativa na economia de escala.

3.5.2 Essa recomendação fundamenta-se em critérios técnicos e operacionais, uma vez que a empresa responsável pelo fornecimento das licenças também prestará suporte técnico em parceria com o fabricante e será responsável pela implantação da solução. Tal abordagem assegura maior coerência e integração entre o fornecimento de software e a prestação de serviços, promovendo continuidade técnica durante a implementação e manutenção.

3.5.3 Ao concentrar essas responsabilidades em uma única empresa, reduz-se o risco de inconsistências ou problemas de comunicação entre diferentes fornecedores. Essa configuração permite que eventuais questões técnicas sejam diagnosticadas e resolvidas de forma ágil pela mesma equipe, que estará plenamente familiarizada tanto com os aspectos relacionados ao licenciamento quanto com a configuração e operação da solução.

3.5.4 Além disso, como a execução do serviço de implantação depende da disponibilização do licenciamento, e a utilização da solução está diretamente vinculada à correta implantação, a segregação em lotes distintos poderia acarretar riscos significativos. Se o objeto fosse realizado em mais de um lote, caso um dos lotes fracassasse, haveria a possibilidade de inviabilizar todo o projeto, comprometendo os objetivos institucionais do Tribunal e a eficiência do processo licitatório.

3.5.5 A adjudicação em lote único também simplifica significativamente a condução das atividades de gestão, fiscalização e controle do contrato, uma vez que centraliza a responsabilidade em um único fornecedor. Isso, por sua vez, proporciona maior celeridade na execução das etapas previstas no contrato, promove a economicidade ao evitar a fragmentação dos serviços, e assegura a eficiência na implementação da solução, em consonância com os princípios da administração pública.

3.5.6 A estratégia de contratação garante uma melhor articulação entre os diversos componentes do projeto, otimizando os processos de execução e minimizando potenciais riscos e entraves, o que resulta em uma maior qualidade na prestação do serviço ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

3.5.7 Portanto, a unificação dos itens em um único lote se apresenta como a estratégia mais adequada

para garantir a coerência operacional, eficiência técnica e sucesso do projeto como um todo, mitigando riscos e promovendo a entrega de uma solução plenamente funcional.

3.6 Resultados e benefícios a serem alcançados

- 3.6.1 A solução indicada permitirá o suprimento das necessidades relacionadas a essa demanda e já descritas no DOD e ETP, de modo que garanta, ao menos em relação a este insumo, a não interrupção da(s) inúmeras e imprescindíveis atividades já realizadas pelo Judiciário Cearense;
- 3.6.2 Continuação da utilização das funcionalidades da solução atual de colaboração em uso no TJCE e, conseqüentemente, a não paralisação de inúmeras atividades imprescindíveis ao Judiciário Cearense;
- 3.6.3 Migração das caixas postais que estão no Exchange, que não tem mais garantia e suporte, para uma solução de colaboração em nuvem com garantia e suporte;
- 3.6.4 Garantir a disponibilização de pacote de Edição de Texto, Planilhas Eletrônicas, Exibição de Apresentações e cliente de Correio Eletrônico aos usuários do Judiciário Cearense, em conformidade com as atividades desempenhadas e mantendo compatibilidade com o ambiente tecnológico do TJCE;
- 3.6.5 Disponibilizar software para gerenciamento centralizado das mensagens de e-mail;
- 3.6.6 Disponibilizar software para comunicação interna entre os colaboradores do TJCE, possibilitando a realização de conferências de áudio e vídeo, com recurso de gravação, inclusive com usuários externos;
- 3.6.7 Disponibilizar software para plataforma de colaboração aos usuários;
- 3.6.8 Continuação da marcação e realização de audiências on-line;
- 3.6.9 Continuação das funcionalidades do Balcão Virtual;
- 3.6.10 Integração de serviços como ferramentas de escritório, ferramenta de colaboração e comunicação para usuários e grupos de trabalho tornando o espaço de trabalho do usuário mais eficiente e produtivo;
- 3.6.11 Possibilidade de transição em estágios: o TJCE poderá fazer a transição para a nuvem em estágios permitindo combinar serviços em suas instalações com serviços em nuvem (chamados de cenários híbridos);
- 3.6.12 Expansão da capacidade de armazenamento de dados digitais para as unidades de trabalho do TJCE;
- 3.6.13 Desoneração dos servidores de armazenamento de arquivos;
- 3.6.14 Desoneração das rotinas de backups relativas ao armazenamento de arquivos gerais, de documentos e, especialmente, de mídia como imagens e vídeos
- 3.6.15 Uma plataforma colaborativa que permita uma otimização do trabalho dos magistrados e servidores nas seguintes frentes:
 - 3.6.15.1 Gestão da disponibilidade de recursos;
 - 3.6.15.2 Trabalho remoto;
 - 3.6.15.3 Contatos disponíveis na plataforma de correio a todo tempo, inclusive contatos de smartphones;
 - 3.6.15.4 Colaboração com Mobilidade via internet ou 4G/5G;
 - 3.6.15.5 Chat para todos os usuários, possibilitando transmissão de voz e vídeo.

4 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1 A CONTRATADA** deve possuir aptidão para a execução dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com objeto deste Termo de Referência.
- 4.2** Capacidade e disponibilidade para emitir notas fiscais de serviços.
- 4.3 A CONTRATADA** deve alocar nas atividades somente trabalhadores com vínculos formais e necessariamente segurados do Instituto Nacional de Seguridade Social.
- 4.4 A CONTRATADA** deverá utilizar somente as formas juridicamente válidas para a vinculação dos trabalhadores e promover sua gestão de modo responsável, com atendimento pleno das normas e direitos trabalhistas e prevenção de riscos e acidentes de trabalho;
- 4.5** Nos casos de atividades, ou parte delas, controladas ou de exercício mediante autorização prévia, caberá à **CONTRATADA** a regularização e obtenção de respectiva(s) licença(s) ou registro(s);
- 4.6** Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:
- 4.6.1 Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH Nº 4 DE 11/05/2016;
- 4.6.2 Não ter sido condenada, a **CONTRATADA** ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105;
- 4.7 Requisitos de negócio**
- 4.7.1 Diante das necessidades que o negócio precisa em relação aos sistemas e solução de informações do TJCE, destaca-se os seguintes recursos e funcionalidades a serem atendidos:
- 4.7.2 Disponibilizar software para gerenciamento centralizado das mensagens de e-mail e gerenciamento de espaço de armazenamento;
- 4.7.3 Disponibilizar software para comunicação interna entre os colaboradores do TJCE, possibilitando a realização de conferências de áudio e vídeo, inclusive com usuários externos;
- 4.7.4 Disponibilização de pacote de Edição de Texto, Planilhas Eletrônicas, Exibição de Apresentações e cliente de Correio Eletrônico aos usuários do Judiciário Cearense, em conformidade com as atividades desempenhadas e mantendo compatibilidade com o ambiente tecnológico do TJCE;
- 4.7.5 Uma plataforma colaborativa que permita uma otimização do trabalho dos magistrados e servidores nas seguintes frentes:
- 4.7.6 Gestão da disponibilidade de recursos;
- 4.7.7 Trabalho remoto;
- 4.7.8 Contatos disponíveis na plataforma de correio a todo tempo, inclusive contatos de smartphones;
- 4.7.9 Colaboração com Mobilidade via internet ou 4G/5G.
- 4.7.10 Controle de trabalho em equipe, com compartilhamento de arquivos, chat permanente,

planejamento e gerenciamento de projetos colaborativos;

4.7.11 Manutenção de biblioteca de vídeos e geração de streaming para transmissão de eventos;

4.7.12 Armazenamento e compartilhamento de arquivos eletrônicos em ambiente de nuvem, com controle de acesso controlado pelo próprio TJCE;

4.7.13 Criptografia de arquivos para controle de acesso e manutenção de sigilo;

4.7.14 Requisitos tecnológicos/funcionalidades:

Requisitos/Funcionalidades	
Identificação	Descrição
Compatibilidade com Exchange.	Integração com os ambientes de correio eletrônico Microsoft Exchange, tanto “on-premises”, como de nuvem Microsoft.
Sincronização com o Microsoft AD.	Integração com o ambiente Microsoft Active Directory sem necessidade de sincronizar senha com a nuvem.
Ferramentas de apoio a automação de escritório.	Ferramentas com suporte aos formatos: DOC, DOCX, RTF (Rich Text Format), HTML, XLX, XLXS (Microsoft Excel), CSV, ACCDB e MDB. Criação de macros em código de programação de alto nível para automação de tarefas repetitivas.
Reuniões c/ áudio e vídeo.	Ferramentas de gravação de vídeos e de reuniões de áudio/videoconferências com suporte a gravação de vídeo das reuniões.
Chat em grupo.	Chat de texto/imagens, inclusive com diálogos preservados de forma permanente para equipes.
Biblioteca de Vídeos e Streaming.	Ferramenta para geração de streaming de eventos e manutenção de uma biblioteca interna de vídeos.
Planejamento e controle de trabalho em equipe.	Ferramenta com compartilhamento de arquivos, chat permanente e gerenciamento de projetos colaborativos;
Armazenamento e compartilhamento de arquivos na nuvem.	Prover infraestrutura para armazenamento e compartilhamento de arquivos eletrônicos em ambiente de nuvem, com alta disponibilidade e segurança adequadas nas condições de acesso, mesmo fora do ambiente da rede do TJCE.
Compatibilidade com o S.O. Windows 10	A solução deve ser compatível com o sistema operacional Windows 10, que é o atual do parque de computadores do CONTRATANTE.

4.7.14.1 Os dados devem estar armazenados em Datacenter no Brasil;

4.8 Requisitos de capacitação

4.8.1 Não são aplicáveis à referida solução.

4.9 Requisitos legais

4.9.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à [Constituição Federal](#), à [Lei nº 14.133/2021](#), à Resolução CNJ nº 468/2022 e suas atualizações, [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.9.2 Além dessas referências normativas, devem também ser observados os ditames da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, que estabelece um modelo de contratação de

software e de serviços de computação em nuvem.

4.10 Requisitos temporais

- 4.10.1 As chaves de ativação das licenças devem ser disponibilizadas para a Administração em até 15 (quinze) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa prévia pela Empresa Fornecedora e a respectiva anuência do TJCE.

4.11 Requisitos de segurança da informação

- 4.11.1 Os dados devem estar armazenados em Datacenter no Brasil;
- 4.11.2 A solução contratada deverá incluir todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas;
- 4.11.3 Os dados devem ser armazenados de forma a impedir que clientes em um mesmo datacenter tenha acesso aos dados.
- 4.11.4 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do TJCE;
- 4.11.5 Gerenciamento de ameaças, como filtragem de mensagens e anti-malware;
- 4.11.6 A empresa fornecedora da solução de TI deverá tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-las ou facilitar sua disponibilização a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a empresa ofertante da solução de TI;
- 4.11.7 As obrigações e conhecimentos sobre os requisitos de segurança serão ratificados pelo TJCE e a empresa fornecedora da solução de TI através do Termo de Compromisso, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes do TJCE em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

4.12 Requisitos sociais, ambientais e culturais

- 4.12.1 Devido às características da solução, não há requisitos sociais, ambientais e culturais.

4.13 Requisitos de arquitetura tecnológica

- 4.13.1 Devido a solução já está implantada no ambiente tecnológico do TJCE, não há requisitos de arquitetura tecnológica

4.14 Requisitos de projeto e de implementação

- 4.14.1 Devido a solução já está implantada no ambiente tecnológico do TJCE, não há requisitos de projeto e de implementação

4.15 Requisitos de garantia, Manutenção e Assistência Técnica

- 4.15.1 Devido às características da solução, há necessidade de garantia e suporte técnico em relação à solução fornecida pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade e operacionalidade integral da solução;

- 4.15.2 As versões das licenças disponibilizadas no mercado pelo fabricante deverão ser as mais recentes;
- 4.15.3 As atualizações ou correções das versões das licenças serão realizadas durante todo o período de vigência contratual;
- 4.15.4 A garantia das licenças e suporte técnico remoto deverão ser fornecidos durante a vigência do contrato sem quaisquer custos adicionais ao TJCE;
- 4.15.5 A solução deve contemplar a garantia das licenças pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da emissão do respectivo termo de recebimento definitivo;
- 4.15.6 Durante o período de garantia dos produtos, deverão ser fornecidos gratuitamente: correções, novas versões, releases ou atualizações mais recentes comercialmente disponíveis dos produtos e suporte técnico remoto;
- 4.15.7 O suporte técnico remoto deverá ser prestado diretamente pela empresa fornecedora da solução de TI e deverá contemplar (no mínimo): atendimento telefônico ou atendimento por meios eletrônicos (via Internet), para solução de problemas de funcionamento/configuração, sem custos adicionais para o TJCE;
- 4.15.8 O suporte técnico, preferencialmente remoto, deverá ser prestado em língua portuguesa e deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, com disponibilidade para abertura de chamado: 24x7x365 (web, e-mail ou telefone);
- 4.15.9 Nos casos em que o suporte seja prestado de forma local, poderá ser executada em acordo com o TJCE, acompanhado da equipe técnica, não havendo qualquer custo por parte da CONTRATANTE para este atendimento.
- 4.15.10 O número de solicitações de suporte remoto será ilimitado.

4.16 Requisitos de qualificação profissional

- 4.16.1 Não se aplica.

4.17 Requisitos de formação da equipe

- 4.17.1 Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

4.18 Requisitos de metodologia

- 4.19 O fornecimento dos serviços está condicionado ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviços (OS) emitida pela Contratante.
- 4.20 A OS indicará o tipo de serviços, a quantidade e, caso necessário, a localidade na qual as soluções deverão ser entregues.
- 4.21 O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 07 dias por semana de maneira eletrônica e/ou por via telefônica.
- 4.22 O andamento do fornecimento dos serviços deverá ser acompanhado pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante;
- 4.22.1 O início da execução do objeto será imediato após a assinatura do contrato.
- 4.22.2 Os serviços serão demandados de forma gradual e seu quantitativo poderá variar em virtude da flutuação natural dos colaboradores durante a execução contratual, portanto os quantitativos de licenças de software contratados representam meramente uma estimativa de utilização dos

serviços. Não haverá qualquer obrigação do TJCE na utilização do quantitativo total de licenças. Somente serão devidos e pagos os serviços efetivamente prestados, demandados através das respectivas Ordens de Serviço;

- 4.22.3 Para as licenças de software requisitadas através da Ordem de Serviço inicial e posteriores acréscimos, os pagamentos serão calculados após o primeiro dia útil da emissão do Termo de Recebimento Definitivo;
- 4.22.4 O prazo máximo para a entrega das licenças é de até 15 (quinze) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço;
- 4.22.5 Neste período, além das licenças, deverão ser informadas as credenciais de acesso, exclusivas do CONTRATANTE, para acesso à área exclusiva do site do fabricante, para verificação das licenças disponibilizadas;
- 4.22.6 A entrega será caracterizada pela disponibilização das credenciais de acesso e das licenças, com seus respectivos quantitativos, no site do fabricante, em área de acesso exclusivo do CONTRATANTE, por meio de utilização de credenciais específicas;
- 4.22.7 Após a assinatura do Contrato e as nomeações do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 4.22.8 A reunião será realizada até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser adiada a critério do CONTRATANTE.
- 4.22.9 A pauta desta reunião observará, pelo menos, a apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A carta de apresentação do preposto deverá conter os dados de identificação do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

4.23 Outros requisitos aplicáveis

4.23.1 Requisitos de sustentabilidade

- 4.23.1.1 Além dos parâmetros específicos de sustentabilidade intrinsecamente vinculados ao tipo de objeto contratual, a **CONTRATADA** deve estar em conformidade com exigências que fomentem a adoção de boas práticas destinadas a otimizar o uso de recursos, reduzir a incidência de desperdícios, mitigar a poluição e considerar atentamente as preocupações de cunho social.
- 4.23.1.2 Estes critérios englobam:
 - 4.23.1.2.1 Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes, visando à proteção da saúde e do meio ambiente.
 - 4.23.1.2.2 Adoção de embalagens sustentáveis e de baixo impacto ambiental, priorizando materiais recicláveis, reutilizáveis ou biodegradáveis. A **CONTRATADA** deve buscar minimizar o desperdício de recursos na embalagem de seus produtos, bem como considerar opções que reduzam a geração de resíduos sólidos e contribuam para a preservação do meio ambiente. Além disso, a embalagem deve ser projetada de forma eficiente, levando em consideração seu transporte e armazenamento, com o objetivo de reduzir as emissões de carbono associadas à logística.

4.23.1.2.3 Substituição de substâncias tóxicas por alternativas atóxicas ou de menor toxicidade, garantindo a segurança dos trabalhadores e a preservação ambiental.

4.23.1.2.4 Adoção de práticas que promovam a racionalização e economia no consumo de energia elétrica e água, contribuindo para a redução dos impactos ambientais.

4.23.1.2.5 Treinamento e capacitação periódicos dos empregados, com foco em boas práticas de redução de desperdícios, poluição e considerações sociais, visando ao desenvolvimento sustentável.

4.23.1.2.6 Implementação de programas de reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação, reduzindo o impacto ambiental e fomentando a inclusão social.

4.23.1.2.7 Promoção da utilização de água de reuso ou outras fontes, como águas pluviais ou de poços certificados como isentos de contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, sempre que viável, visando a conservação dos recursos hídricos e a preocupação social com o acesso à água limpa.

4.23.1.3 Dessa forma, a **CONTRATADA** não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 Deveres e responsabilidades do TJCE

5.1.1 O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital e seus anexos e ainda:

5.1.1.1 Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias ao fornecimento respectivo;

5.1.1.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

5.1.1.3 Viabilizar local para entrega, teste ou instalação, o que couber segundo o tipo de objeto.

5.2 Deveres e responsabilidades da contratada

5.2.1 A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e na sua proposta, assumindo os seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.2.1.1 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão ao menos as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

5.2.1.2 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), reconhecendo desde já a aplicabilidade desta legislação específica no fornecimento detalhado neste instrumento;

5.2.1.3 Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

5.2.1.4 Comunicar ao TJCE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data da execução ou entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto,

com a devida comprovação;

- 5.2.1.5 Cumprir o contrato dentro do prazo estipulado, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na quantidade solicitada;
- 5.2.1.6 Assumir toda a responsabilidade pelos custos diretos e indiretos, encargos/tributos, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, adicionais de insalubridade, periculosidade, taxas, taxas de administração, fretes, carga e descarga, seguros, deslocamentos de pessoal, embalagem, validade/e ou garantia, contribuições fiscais e parafiscais, e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto;
- 5.2.1.7 Manter à frente pessoa qualificada, para representá-lo junto à fiscalização do TJCE;
- 5.2.1.8 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responder por danos causados diretamente a terceiros ou ao TJCE, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 5.2.1.9 Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 Rotinas de execução

- 6.1.1 A execução do contrato será acompanhada por representantes do TJCE, definidos como Gestor e Fiscais do Contrato, que manterão comunicação com o representante indicado pela **CONTRATADA**, denominado PREPOSTO.
- 6.1.2 A **CONTRATADA** designará formalmente o PREPOSTO da **CONTRATADA**, que deverá manter-se acessível e disponível para tratamento das questões executivas do contrato por todo o período de realizações contratuais, podendo a **CONTRATADA** nomear mais de um PREPOSTO para o encargo.
- 6.1.3 As comunicações entre o TJCE e a **CONTRATADA** devem ser realizadas por escrito, preferencialmente de forma eletrônica e concentradamente pelo representante legal da **CONTRATADA** ou preposto do contrato.
- 6.1.4 A fiscalização poderá ser efetivada por amostragem e com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo.
- 6.1.5 A fiscalização da execução será efetuada pelo fiscal técnico, que acompanhará o cumprimento e exigirá que sejam cumpridas todas as exigências relacionadas ao fornecimento, de modo a assegurar os melhores resultados para o TJCE.
- 6.1.6 A fiscalização técnica deve avaliar, através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a qualidade e condições da entrega e recebimento dos objetos, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 6.1.7 A fiscalização técnica deve monitorar a qualidade dos objetos entregues em cotejo com as especificações deste Termo de Referência, devendo intervir para requerer à **CONTRATADA** a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 6.1.8 Poderão ser exigidos documentos comprobatórios e evidências da **CONTRATADA**, para

confrontar com a proposta e detalhamentos deste Termo de Referência em busca da conferência de adequação.

6.1.9 O modelo de prestação dos serviços do fabricante Microsoft é indireto, ou seja, somente opera através de parceiros comerciais, com contrato específico firmado entre fornecedor e fabricante. Será considerado descumprimento do contrato passível de sanções administrativa/rescisão conforme contrato, caso seja verificado, durante sua execução, que a contratada não disponibiliza o objeto conforme especificação técnica, especialmente devido à ausência de vínculo com a fabricante.

6.1.10 A contratada deverá apresentar carta de solidariedade emitida pelo fabricante, assegurando a execução do contrato ou demonstrar que é revenda autorizada do fabricante. Esta comprovação deverá ser feita em até 5 (cinco) dias após assinatura do contrato.

6.1.11 A exigência da carta de solidariedade não será considerada como critério de qualificação técnica na etapa da habilitação.

6.1.12 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou não, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do TJCE ou de seus agentes.

6.1.13 A fiscalização do TJCE anotar no histórico do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, podendo exigir da **CONTRATADA** acompanhamento e participação nos registros e restando a **CONTRATADA** obrigada cumprir a exigência.

6.1.14 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, sem prejuízo de promover o sancionamento porventura cabível.

6.2 Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.2.1 Cada OS conterá a quantidade a ser fornecida, incluindo a sua localização e o prazo, conforme definições deste TR.

6.3 Mecanismos formais de comunicação

6.3.1 São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.3.1.1 Ordem de Serviços (OS)

6.3.1.2 Ata de Reunião;

6.3.1.3 Ofício;

6.3.1.4 Sistema de abertura de chamados;

6.3.1.5 E-mails.

6.4 Manutenção de sigilo e normas de segurança

6.4.1 O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de

sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.4.2 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

6.5 Formas de transferência de conhecimento

6.5.1 Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto

6.6 Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7 Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas;

6.7.1.1 Elaboração de estudos para a definição da necessidade de aquisição de uma nova solução e, caso necessário, a migração dos dados armazenados.

7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 Papéis e Responsabilidades

Id	Papel	Entidade	Responsabilidade
01	Gestor do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	<p>Orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos;</p> <p>Exigir da CONTRATADA a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos, inclusive quanto às prestações acessórias;</p> <p>Encaminhar à Administração do Contratante relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;</p> <p>Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento imediato das obrigações inadimplidas;</p> <p>Analisar e manifestar-se sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente.</p>

02	Fiscal Técnico do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção, advertência ou à rescisão contratual;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;</p> <p>Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;</p> <p>Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas no termo de referência, na proposta da CONTRATADA e no contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;</p> <p>Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação, salvo se previamente autorizado pelo TJCE;</p> <p>Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p>
----	----------------------------	--	---

03	Fiscal Requisitante do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p> <p>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato.</p>
04	Fiscal Administrativo do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	<p>Proceder à obrigatória liquidação da despesa, mediante fatura de serviço devidamente atestada pelo fiscal técnico, para fins de apuração da origem e do objeto do que se deve pagar, da importância exata a ser paga e a quem se deve pagar para extinguir a obrigação, com base no contrato, na nota de empenho e nos comprovantes de entrega do material ou da efetiva prestação do serviço, em conformidade com o disposto nos arts. 62 e 63 da Lei nº 4.320, de 18 de março de 1964;</p> <p>Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao fiscal técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o fiscal administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Coordenadoria de Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;</p> <p>Verificar se a CONTRATADA cumpriu com a garantia prevista no contrato.</p>

7.2 Critérios de aceitação

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

penalidades.

7.4 Em caso de constatação de desvios executivos ou defeitos que comprometam a qualidade do objeto, bem como má fê da **CONTRATADA**, esta fica obrigada a corrigir ou complementar os serviços no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação encaminhada pelo TJCE.

7.5 Recebimento provisório

7.5.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo TJCE no ato de entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, no Contrato e na proposta, com base no termo constante no Termo de Recebimento Provisório, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.5.2 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis para o fornecimento dos produtos descritos na OS, contados a partir da comunicação da **CONTRATADA** da entrega dos produtos, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.5.2.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de conclusão dos serviços oriunda do contratado, acompanhada de comprovação da prestação dos serviços a que se referem.

7.5.3 Para efeito de recebimento provisório:

7.5.3.1 Será apurado o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos neste instrumento, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada;

7.5.3.2 Será verificada, no que couber, a manutenção da idoneidade trabalhista e previdenciária.

7.5.4 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito em relação ao mesmo período ou conjunto de serviços, com a entrega do último.

7.5.5 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.5.6 O pagamento não será encaminhado e nenhum prazo de pagamento contará enquanto haja pendência de recebimento ou indicação de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.5.7 O recebimento e aceitação dos serviços, inclusive quando conte com subcontratação, não excluirá a responsabilidade civil da **CONTRATADA** pela qualidade, durabilidade, solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.6 Recebimento definitivo

7.6.1 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, após confirmação das características e verificação da qualidade e quantidade dos serviços, assim como atendimento das demais obrigações contratuais, sendo expedida a competente aceitação, mediante termo circunstanciado.

7.6.2 O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução do objeto, será realizado pelo

gestor do contrato, conforme termo constante no Termo de Recebimento Definitivo e é condição para iniciar a contagem do prazo de pagamento.

7.6.3 O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções.

7.6.4 Podem ser recusados serviços integral ou parcialmente, a critério do TJCE, e toda informação divergente do contrato e fato gerador para a recusa será formalmente registrada e comunicada à **CONTRATADA**.

7.6.5 A recusa da nota fiscal poderá ser feita devido à ausência de documentação exigível que deveria acompanhá-la, negativa por parte da **CONTRATADA** de promover a substituição ou de emissão de cartas de correção, ou mesmo por conta de demais não conformidades ocorridas durante as etapas do processo de recebimento que não tenham sido corrigidas.

7.6.6 Em caso de recebimento parcial da nota fiscal, poderá disponibilizar os serviços parcialmente recebidos e atestados para utilização. Contudo, será estabelecido um prazo à **CONTRATADA** para solução do problema. Caso a **CONTRATADA** não resolva a pendência até o prazo estipulado, o TJCE procederá com a instrução de pagamento da nota fiscal à **CONTRATADA**, com a glosa referente aos quantitativos e/ou serviços não entregues ou não conformes.

8 PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

8.1 Níveis mínimos de serviço exigidos

8.1.1 O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços se referirá à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução contratual que atenda, mesmo que parcialmente, os objetivos contratados sem a máxima qualidade, importará pagamento proporcional pelo realizado, seguindo os critérios definidos neste instrumento e constantes dos anexos.

8.1.2 Tais ajustes visam assegurar o recebimento dos objetos, mesmo diante de eventuais imperfeições em sua execução, com a dedução prevista no artigo 144 da Lei nº 14.133/21, promovendo-se pagamento proporcional ao realizado, de modo a evitar superfaturamento e locupletamento.

8.1.3 Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados, seja por não estarem nas previsões ou faixas de admissibilidade dos instrumentos de medição de resultados, seja por se situarem no nível mínimo destas, serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato.

8.1.4 A **CONTRATADA** deve avaliar com atenção os impactos prováveis do instrumento “Medição de Serviços Prestados” ante a qualidade esperada dos seus serviços e respectivos impactos financeiros, de modo a precificar com responsabilidade, pois não haverá flexibilização de medições ou de valores a serem pagos.

8.1.5 Os níveis mínimos de serviço descrevem a disponibilidade mínima que a **CONTRATADA** deve garantir em relação ao tempo de atividade ou continuidade dos serviços contratados. A aferição dos níveis de serviço será realizada por meio dos indicadores descritos no quadro de Instrumentos de Medição de Resultados a seguir:

ID	Bem/Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
----	-------------	------------	---------------------

1	INDICADOR DE ATRASO NA ENTREGA	<p>TEX ≤ 0 (A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.)</p> <p>A avaliação será realizada por meio da verificação da data de entrega constante na ordem de serviço e da data de recebimento provisório das licenças.</p>	<p>TEX = (DEE - DDE)</p> <p>Onde:</p> <p>TEX = Tempo de execução (quantidade de dias entre o envio da OS e o recebimento provisório).</p> <p>DDE = Data definida para entrega das licenças constante na Ordem de Serviço.</p> <p>DEE = Data efetiva da entrega das licenças.</p>
	Índices para cálculos de glosa	<p>Para valores iguais ou inferiores a 0 (zero) – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 1 a 15 (dias de atraso) – Glosa de 5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 16 a 20 (dias de atraso) – Glosa de 7,5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 21 a 30 (dias de atraso) - Glosa de 10% sobre o valor da OS;</p>	

ID	Bem/Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
2	INDICADOR DE SUPORTE ATENDIDO DENTRO DO PRAZO	<p>SAP ⇒ 95% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento)</p> <p>Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço dentro de um mês.</p>	<p>SAP = (QAP/QTA) x 100</p> <p>Onde:</p> <p>QAP = Quantidade de chamados atendido dentro do prazo.</p> <p>QTA = Quantidade total de chamado atendidos.</p>
	Índices para cálculos de glosa	<p>Para valores iguais ou superiores a 95 % – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 90% a 94,99% – Glosa de 2,5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 84% a 89,99% – Glosa de 5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 78% a 83,99% – Glosa de 7,5% sobre o valor da OS;</p> <p>De 72% a 77,99% - Glosa de 10% sobre o valor da OS;</p>	

8.2 Descontos e sanções administrativas

8.2.1 Conforme descrito neste Termo de Referência, os valores a serem pagos à **CONTRATADA** pelas execuções havidas corresponderão à medição dos resultados auferidos, impondo glosas (descontos) em relação ao não entregue ou recebido, seja quantitativamente, seja qualitativamente, nos termos instituídos em contrato, neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados.

8.2.2 Para descumprimentos ou execuções que extrapolem os limites de aceitabilidade do Instrumento de Medição de Resultado, serão aplicadas as penalidades previstas na Lei 14.133/21.

8.2.3 Com fulcro na lei nº 14.133/2021, a administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a contratada as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

8.2.3.1 Advertência;

8.2.3.2 Multa;

8.2.3.3 Impedimento de licitar e contratar; e

8.2.3.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

8.2.4 Multas, estipuladas na forma a seguir:

8.2.4.1 Caso a Contratada vir a praticar novamente a mesma conduta em que ela tenha incorrido anteriormente ocasionando uma sanção de advertência, será aplicada a multa de 1% sobre o valor do Contrato por ocorrência, sem prejuízo de glosa anterior.

8.2.4.2 Acima de 30 dias de atraso do Indicador de Atraso na Entrega acima descrito quadro de Instrumentos de Medição de Resultados, será aplicada a multa de 5% sobre o valor do Contrato por ocorrência, sem prejuízo de glosa anterior.

8.2.4.3 Abaixo de 72% do Indicador de Suporte Atendido Dentro do Prazo descrito quadro de Instrumentos de Medição de Resultados, será aplicada a multa de 5% sobre o valor do Contrato por ocorrência, sem prejuízo de glosa anterior.

8.2.4.4 Em caso de reincidência, o peso do percentual aplicado será aumentado em 50% do valor descrito na sanção.

8.3 Do pagamento

8.3.1 Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo do objeto constante de cada uma das Ordens de Fornecimento de Bens e/ou Serviços pelo Tribunal de Justiça, mediante apresentação de fatura/nota fiscal, atestada pelo setor competente deste Tribunal de Justiça, e de apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS e INSS e débitos trabalhistas;

8.3.2 Caso a solicitação de pagamento não seja apresentada pela CONTRATADA ou, ainda, esteja incompleta ou com falhas, os prazos para realização do pagamento serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE;

8.3.3 Depois de autorizada, a Contratada entregará a nota fiscal ao TJCE acompanhada da seguinte documentação:

8.3.3.1 Comprovante da regularidade perante a Fazenda Federal;

8.3.3.2 Comprovante da regularidade perante a Fazenda Estadual;

8.3.3.3 Comprovante da regularidade perante a Fazenda Municipal;

8.3.3.4 Comprovante da regularidade perante a União – Dívida Ativa;

8.3.3.5 Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

8.3.3.6 Comprovante da regularidade perante o FGTS;

8.3.3.7 Comprovante de regularidade perante a Justiça do Trabalho.

8.3.4 As certidões previstas no item anterior só serão aceitas com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos e deverão ser apresentadas em cópias autenticadas ou exibidas com os originais;

8.3.5 Constatada a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do

TJCE;

8.3.6 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o TJCE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

8.3.7 As notas fiscais deverão ser emitidas de acordo com a Nota de Empenho;

8.3.8 O pagamento será realizado de forma única de acordo com cada Ordem de Serviço emitida e as respectivas quantidades e valores nela contidos.

8.3.9 Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a Contratada deverá fazer apenas destaque na nota fiscal;

8.3.10 O prazo para pagamento será suspenso durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 15 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro;

8.3.11 O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento;

8.3.12 Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados na Nota de Empenho, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

9 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

9.1 O custo estimado total da contratação é de R\$ 9.001.084,00 (nove milhões mil e oitenta e quatro reais), conforme mapa de preços em anexo.

10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10.1 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

10.1.1 Gestão/Unidade: Secretaria de Tecnologia da Informação - SETIN

10.1.2 Fonte de Recursos: Apoio ao desenvolvimento da prestação - Jurisdicional na área de TI – FERMOJU (1º Grau) e 20512 – Apoio ao desenvolvimento da prestação - Jurisdicional na área de TI – FERMOJU (2º Grau);

10.2 A dotação relativa a compras futuras e exercícios financeiros subsequentes será indicada posteriormente.

11 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O prazo original de vigência da contratação pretendida é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato por todas as partes, sendo permitida a prorrogação, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133, de 2021, por se tratar de serviços que possuem natureza continuada.

11.2 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

12 GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

12.1 A CONTRATADA prestará garantia de execução do contrato, conforme artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato e com abrangência temporal equivalente à duração do contrato acrescida de 90 (noventa) dias.

12.1.1 A parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para

sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

12.2 Em contratos que haja sido exigida garantia, a execução dos serviços não poderá ser iniciada antes de confirmada a garantia prestada.

12.3 Demais cláusulas em relação à garantia da contratação constarão no contrato.

13 SUBCONTRATAÇÃO

13.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

14 DO REAJUSTE DE PREÇOS

14.1 Os preços propostos poderão serão reajustados de acordo com o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, conforme determina a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, desde que solicitado pela Contratada em tempos.

14.2 O prazo do reajuste em questão será, necessariamente de 12 (doze) meses a partir da data do orçamento estimado desta contratação.

14.3 Caso os índices estabelecidos para reajustamento venham a ser extintos ou de qualquer forma não possam mais ser utilizados, serão adotados, em substituição, os que vierem a ser determinados pela legislação então em vigor;

14.4 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente.

15 DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO CONTRATADA

15.1 Regime, tipo e modalidade da licitação

15.2 A CONTRATADA será selecionada por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, uma vez que podem ser especificados de forma objetiva - por padrões usuais do mercado - conforme justificativa constante do ETP - Estudo Técnico Preliminar.

15.3 A licitação será do tipo menor preço. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto global, estão descritos no Orçamento Estimado.

15.4 A contratação da solução ora pretendida é oferecida por diversos fornecedores no mercado de TIC, vez que apresenta características padronizadas e usuais. Assim, trata-se de serviço comum pois é fácil encontrar empresas no mercado que ofereçam serviços de tecnologia da informação, manutenção, suporte e garantia da Solução pretendida. Devido à alta demanda por esses serviços, no setor privado e público, há uma ampla oferta de fornecedores com diferentes níveis de expertise e qualidade e, portanto, licitação via Pregão, em sua forma eletrônica, pelo tipo menor preço individual, previamente ao menor preço individual de cada item, e modo de disputa aberto e fechado.

15.5 Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência

15.5.1 Considerando o risco descrito anteriormente e em conformidade com o disposto no inciso III, Art. 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, o disposto no inciso III do Art. 48, da mesma lei, não será aplicado a esta contratação, afastando assim, a previsão de cota de 25% do total licitado para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte.

15.5.2 Considerando que está contratação se dará como lote único, não sendo possível a sua divisão em itens conforme justificativa fundamentada, sendo o valor do orçamento estimado de R\$ 9.001.074,00 (nove milhões mil e setenta e quatro reais) e conforme o disposto no inciso I, §1º, Art. 4, da Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021, não é aplicado o direito de preferência de micro

e pequenas empresas para a aquisição de bens ou contratação de serviços em geral cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima (R\$ 4.800.000,00) admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte - EPP.

15.6 Critérios de qualificação técnica para a habilitação

15.6.1 QUALIFICAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS:

- 15.6.1.1 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples;
- 15.6.1.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da LICITANTE;
- 15.6.1.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;
- 15.6.1.4 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 15.6.1.5 Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor anual estimado da contratação;
- 15.6.1.6 Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;
- 15.6.1.7 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 15.6.1.8 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação mediante substituição dos demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- 15.6.1.9 Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada vigentes na data de apresentação da proposta não é superior ao seu patrimônio líquido, podendo ser exigidos mais documentos para confirmação do declarado.
- 15.6.1.10 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pela LICITANTE.

15.6.2 QUALIFICAÇÕES TÉCNICO-OPERACIONAIS:

- 15.6.2.1 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 15.6.2.2 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
 - 15.6.2.2.1 Comprovação que já executou contrato com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo objeto deste Termo de Referência;
- 15.6.2.3 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

15.6.2.4 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da LICITANTE.

15.6.2.5 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo TJCE, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do atestador e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos que possa requisitar.

15.6.2.6 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

16 DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Alexys Ribeiro Negreiros - 8201
Integrante Técnico

Cristiano Henrique Lima de Carvalho - 5198
Integrante Demandante

Fábio de Carvalho Leite - 9594
Integrante Administrativo

Denise Maria Norões Olsen
Autoridade Competente da Área de TIC



Documento assinado eletronicamente por **ALEXYS RIBEIRO NEGREIROS**, **Servidor**, em 09/05/2025, às 09:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DENISE MARIA NORÕES OLSEN**, **Gestor de Unidade**, em 09/05/2025, às 09:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FABIO DE CARVALHO LEITE**, **Servidor**, em 09/05/2025, às 09:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE CARVALHO**, **Servidor**, em 09/05/2025, às 10:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei-adm.tjce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0114635** e o código CRC **11EB1FB3**.

