



Unidade de Gerenciamento
do Promojud

Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - PROMOJUD	
Empréstimo nº 5248/OC- BR entre Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID e Estado do Ceará	
Executor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	
Pregão Eletrônico - SRP	
Objeto da Contratação	Contratação de empresa especializada no fornecimento de subscrição de licenças de acesso à plataforma de treinamento online, especializada em oferta de conteúdos de capacitação e conscientização em segurança da informação, com simulação de ataques de engenharia social na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service – SaaS”) para todos os usuários que utilizem os serviços de tecnologia do Tribunal de Justiça do Ceará.
Item do P.A.	6,46
Item do PAC	TJCESGP_UGP_2025_0003
Componente	Componente 2: Transformação digital no fortalecimento da governança e gestão
Produto	11) Capital humano aprimorado
Unidade Cogestora	Secretaria de Tecnologia da Informação
Unidade Orçamentária	Presidência
Número do Processo	8508635-35.2025.8.06.0000

TERMO DE REFERÊNCIA

1. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS

- 1.1. BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento
- 1.2. TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
- 1.3. TR ou TDR – Termo de Referência
- 1.4. ETP – Estudo Técnico Preliminar

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

- 1.5. Contratante - Tribunal de Justiça do Ceará
1.6. OS - Ordem de Serviço
1.6. UGP - Unidade de Gerenciamento do Projeto
1.7. PROMOJUD - Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1 O presente documento visa descrever detalhadamente a pretensão de contratação de empresa especializada no fornecimento de subscrição de licenças de acesso à plataforma de treinamento online, especializada em oferta de conteúdos de capacitação e conscientização em segurança da informação, simulação de ataques de engenharia social na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service – SaaS”), bem como o desenvolvimento de solução de segurança da informação a ser implantada no âmbito do Tribunal. Ademais, visa contratar o treinamento para até cinco pessoas concernente à solução desenvolvida e suporte técnico da contratada por um período de 24 meses, para todos os usuários que utilizem os serviços de tecnologia do Tribunal de Justiça do Ceará, nos termos e quantidades adiante detalhados.

Item	Descrição	Quantidade estimada	Unidade de medida	Vlr. Unit.	Vlr. Total
1	Subscrição de licenças de acesso à plataforma de treinamento online, especializada em oferta de conteúdos de capacitação e conscientização em segurança da informação, com simulação de ataques de engenharia social na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service – SaaS”), pelo período de 24 meses.	9221(nove mil duzentas e vinte e uma)	Licença		
2	Implantação da solução.	1	Serviço		
3	Treinamento na solução para até 5 pessoas, com carga horária de 08(oito) horas.	1	Serviço		
4	Suporte Técnico.	24	Meses		
Valor Total Global					

- 2.2 Os quantitativos indicados são meramente estimativos, não gerando para a TJCE a obrigação de pagamento por quantidades não solicitadas.
- 2.3 Os bens/serviços objeto da contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser especificados de forma objetiva por padrões usuais do mercado.

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

- 2.4 Ocorrendo divergência entre o descritivo dos itens nas Especificações Técnicas e quaisquer outros documentos relacionados à possível contratação ou mesmo em seus, prevalecerá o descritivo constante neste documento de Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 3.1. Os serviços em foco neste documento têm o condão de combinar-se ao objetivo estratégico “Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação”, de modo que, em conjunto, signifiquem o pleno atendimento às demandas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, garantindo a conscientização e capacitação dos(as) usuários e usuárias que utilizam recursos de TI do TJCE.
- 3.2. Desta forma, a solução identificada para suprir a necessidade do objeto destas ETs foi a contratação de capacitação online especializada para o Programa de Conscientização de Segurança da Informação, com vistas a fortalecer e aprimorar suas medidas de proteção de dados e informações sensíveis. Após um processo abrangente de avaliação das necessidades de segurança da informação, o Tribunal optou por investir em uma solução de ponta que atenda aos mais altos padrões de SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, por meio de uma plataforma online que promova o Programa de Conscientização de Segurança da Informação, que deverá representar um compromisso significativo do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará com a proteção dos dados confidenciais e a manutenção da integridade de seus sistemas de informação. Além disso, reflete nossa determinação em garantir a prestação eficiente e segura de serviços judiciais aos cidadãos do Estado.

4. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

4.1 Contextualização e justificativa da contratação

- 4.1.1 A contratação é necessária para atendimento às demandas de formação e aperfeiçoamento dos(as) usuários e usuárias que utilizam recursos de TI do TJCE. O Conselho Nacional de Justiça entende que esta excelência só será alcançada com o investimento em cursos e para tanto determinou, no Capítulo V — Diretrizes Orçamentárias e Financeiras da Resolução nº 126, que “Os Tribunais com Escolas Judiciais a si vinculadas incluirão em seus orçamentos rubrica específica para as necessidades específicas de recursos materiais e humanos para cumprir esta resolução”.
- 4.1.2 Importante ressaltar que, com as constantes transformações da sociedade e com toda a complexidade do mundo jurídico (permanente criação ou atualização de leis, jurisprudência, doutrina, sistemas tecnológicos etc.), o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará não pode prescindir de cumprir as suas atribuições institucionais e oferecer cursos de qualidade, que sejam condizentes às necessidades de aprendizagem de seus(as) usuários e usuárias.
- 4.1.3 A contratação de empresa/plataforma que ofereça cursos voltados ao Programa de conscientização em Segurança da Informação está intimamente ligada ao Programa de

Unidade de Gerenciamento do Promojud

Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - PROMOJUD. Dentro do contexto de modernização, é crucial capacitar os usuários e usuárias que utilizam recursos de TI do TJCE e possibilitar treinamento, conscientização, testes/simulações de phishing, pois todos esses usuários acessam a rede, sistemas e demais recursos de TI do TJCE. Como a integração digital e o uso de tecnologia são pilares fundamentais do PROMOJUD, investir na formação em Segurança da Informação é uma medida estratégica para garantir a eficácia e a segurança dos sistemas e dados judiciais.

- 4.1.4 Diante do crescente risco de ataques cibernéticos, especialmente por meio de técnicas de engenharia social como phishing e spear phishing, é crucial implementar um programa contínuo de capacitação em segurança da informação para todos os colaboradores do TJCE. Esses ataques representam a principal vulnerabilidade na segurança da informação, resultando em sérios danos financeiros e à integridade de dados. Portanto, é necessário promover a conscientização e o treinamento adequados para equipar os colaboradores com as habilidades necessárias para identificar e prevenir tentativas de fraudes, fortalecendo assim a cultura de segurança no ambiente organizacional.
- 4.1.5 Além disso, a presente necessidade apresenta os seguintes aspectos:
- 4.1.5.1 Periodicidade da necessidade: a contratação se faz necessária no momento oportuno, estando incerta para momentos futuros.
 - 4.1.5.2 A necessidade deverá ser suprida a partir do primeiro semestre de 2026.
 - 4.1.5.3 Locais da execução: ocorrerá no formato 100% online.
 - 4.1.5.4 Quantidade de serviço: A quantidade de horas é apenas estimada, não havendo certeza das reais necessidades da contratação ao longo do ano, nem no exato momento em que se apresenta.
 - 4.1.5.5 Disponibilidade dos serviços: Os 9221 (nove mil duzentos e vinte e um) acessos à plataformaserão disponibilizados na modalidade 100% online. O período de acesso à plataforma e ao suporte técnico deverá ser de 24 meses.
- 4.1.6 Havendo a contratação que atenda essa demanda, o TJCE contará com o melhor aperfeiçoamento dos(as) usuários e usuárias utilizam recursos de TI do TJCE, os quais passarão a estar aptos a proteger e defender sua rede. Vale enfatizar que, caso contrário, é real o risco de ataques cibernéticos e perda de dados confidenciais, o que poderia afetar a reputação do TJCE, bem como levar à possibilidade de aplicação de sanções e multas por não atender às normas de proteção de dados e segurança da informação.

4.2 Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

- 4.2.1 A contratação ora pretendida está em consonância com os objetivos estratégicos deste TJCE (conforme Planejamento Estratégico 2030), visto que prevê “Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação”, o que é imprescindível para o funcionamento do TJCE no desempenho de suas atividades institucionais.
- 4.2.2 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, especificamente no Código da Contratação **TJCESGP_UGP_2025_0003**.

Unidade de Gerenciamento
do Promojud

4.3 Estimativa da demanda

4.3.1 Na observância do volume da necessidade e seu detalhamento, foram considerados:

4.3.1.1 Levantamento interno realizado com usuários e usuárias que utilizam recursos de TI do TJCE.

4.3.1.2 A capacitação está inserida no Plano de Capacitações 2025, para ocorrer no primeiro semestre de 2026.

4.3.2 Diante dos levantamentos realizados, foi possível identificar a quantidade de 9221 (nove mil duzentos e vinte e um) colaboradores a serem capacitados, quantidade que visa abranger todos os envolvidos no exercício das atividades do Tribunal, garantindo que cada um receba a capacitação adequada em segurança da informação.

4.4 Parcelamento da solução de TIC

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

4.4.1.1 Simplicidade na gestão contratual;

4.4.1.2 Menor preço do objeto;

4.4.1.3 Economia de recursos administrativos;

4.4.1.4 Coerência do objeto;

4.5 Resultados e benefícios a serem alcançados

4.5.1 A solução indicada permitirá o suprimento das necessidades, de modo a garantir, ao menos em relação a este insumo:

4.5.1.1 Ter os (as) usuários e usuárias que utilizam recursos de TI do TJCE, capacitados no Programa de Conscientização em Segurança da Informação;

4.5.1.2 Compreensão, por parte dos(as) colaboradores(as) capacitados(as), dos conceitos básicos, capacidade de identificar riscos, conhecimento das melhores práticas de SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO;

Unidade de Gerenciamento
do Promojud

- 4.5.1.3 Fortalecimento das competências técnicas e habilidades profissionais dos(as) usuários e usuárias com o conhecimento necessário para entender e enfrentar as ameaças cibernéticas, garantindo, assim, a segurança e integridade dos dados e sistemas institucionais;
- 4.5.1.4 Fortalecimento do sentimento de pertencimento ao Poder Judiciário e o lugar individual e coletivo dos(as) usuários e usuárias.

5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 5.1 A **CONTRATADA** deve possuir aptidão, estrutura e experiência para a execução dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto deste documento.
- 5.2 Capacidade e disponibilidade para emitir notas fiscais de serviços.
 - 5.2.1 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);
- 5.3 Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:
 - 5.4.1 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;
 - 5.4.2 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;
 - 5.4.3 No momento da contratação, a empresa deverá apresentar a relação dos membros de seu corpo técnico que executará os serviços. Caso seja necessária a substituição de algum profissional inicialmente relacionado no corpo técnico indicado para a execução do serviço durante sua realização, a empresa deverá submeter outro profissional, com no mínimo o mesmo nível de capacitação técnica, à aprovação do contratante antes de efetuar a substituição.
- 5.4 É essencial que se compreenda que, mesmo havendo um calendário de cursos, pode haver alterações ao longo dos meses, em face de eventuais desistências, incompatibilidade de agenda, dificuldades de tráfego ou mesmo em decorrência de cursos que precisam ser agendados com urgência, quando se trata, por exemplo, da implantação de um novo sistema ou de uma atualização legislativa.
- 5.5 A **CONTRATADA** deverá comprovar, no início da prestação dos serviços e a cada prorrogação contratual, o cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei no 8.213/1991.

5.7 Requisitos de negócio

Unidade de Gerenciamento
do Promojud

- 5.7.1 Para a execução e viabilidade da solução, não será necessária a adequação dos ambientes de trabalho do TJCE, visto que os acessos serão por meio de ambiente virtual.
- 5.7.2 Quanto à fiscalização e gestão, a solução escolhida exige qualificação específica para sua promoção, sendo necessário que sejam disponibilizadas pela CONTRATANTE as seguintes estruturas e equipamentos para a realização das aulas:
- 5.7.3 Identificação das necessidades de capacitação:** Avaliar as áreas e competências que necessitam de capacitação no Programa de Conscientização em SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO dentro do TJCE, alinhando o curso disponível no ambiente virtual com os objetivos estratégicos do Poder Judiciário.
- 5.7.3.1 Acesso à Internet:** Conexão estável para acessar recursos online, fazer demonstrações e promover interatividade.
- 5.7.3.2 Comunicação e treinamento:** Comunicar claramente a disponibilidade do ambiente virtual para os (as) usuários e usuárias promovendo treinamentos e orientações sobre como acessar e utilizar os recursos disponíveis, incentivando o engajamento e a utilização eficaz do curso.
- 5.7.3.3 Acompanhamento e avaliação:** Realizar um acompanhamento periódico do uso do ambiente virtual, monitorando o progresso dos usuários, coletando feedbacks e avaliando o impacto da capacitação na melhoria das competências e no desempenho organizacional.
- 5.7.3.4 Revisão e ajustes:** Realizar revisões regulares da execução do curso e dos resultados alcançados, conforme necessário, para garantir que continuem alinhados com as necessidades e objetivos do Tribunal.
- 5.7.4 Quanto à fiscalização e gestão do contrato, fica assegurado à CONTRATANTE, sem restrições de qualquer natureza, o direito de fiscalização da execução dos serviços necessários as informações relacionadas com os serviços executados.

5.8 Requisitos de capacitação

- 5.8.1 O prazo para execução do treinamento é de até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato.
- 5.8.2 Deve ser realizado treinamento oficial ou autorizado pelo fabricante da solução para até 5 (cinco) profissionais indicados pela CONTRATANTE.
- 5.8.3 A CONTRATADA deve comprovar que é o fabricante da solução ou que está autorizada pelo fabricante a prover treinamento da solução.
- 5.8.4 O treinamento deve ter duração mínima de 4 (quatro) horas.
- 5.8.5 O treinamento deve ser realizado em Português do Brasil.
- 5.8.6 O treinamento deve ser realizado na modalidade remota síncrona.
- 5.8.7 O treinamento deve ser realizado na plataforma online do fabricante ou do centro autorizado de treinamento.

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

5.8.8 Caso haja necessidade por parte da CONTRATANTE, o treinamento poderá ser realizado em duas turmas, de modo a não exigir a presença de todos os profissionais da CONTRATANTE em um mesmo momento.

5.8.9 Deve ser fornecido, ao término, certificado de realização para cada participante, contendo, no mínimo:

- Nome do curso;
- Carga horária;
- Conteúdo programático;
- Nome do instrutor;
- Período de realização;
- Estar em português do Brasil;
- Estar devidamente assinado.

5.8.10 O ministrante do curso deve apresentar comprovação de que é capacitado ou certificado para ministrá-lo.

5.8.11 A CONTRATADA disponibilizará material didático oficial do curso em formato digital aos participantes, bem como quaisquer conteúdos e ferramentas adicionais que venham a ser necessárias para o treinamento.

5.8.12 A ementa e o material utilizado no treinamento deverão ser enviados à CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos antes do início do treinamento, para avaliação e aprovação da equipe de fiscalização e gestão do contrato.

5.8.13 O treinamento deve abranger o uso de todos os recursos de administração e operação disponíveis na solução.

5.8.14 O Tribunal poderá solicitar a repetição do treinamento caso entenda que ele não atingiu os objetivos estipulados.

5.9 Requisitos legais

5.9.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, ao Contrato de Empréstimo 5248/OC-BR, celebrado entre o Estado do Ceará e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), à GN-2349-15, parágrafos 3.2, 3.21, e à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD); à Lei nº 14.133/2021, à Resolução CNJ n.º 468/2022 e suas atualizações, no que couber.

5.9.2 A empresa contratada deverá atender aos requisitos contidos nas cláusulas de práticas proibidas e elegibilidade, de acordo com a política de aquisições do BID – GN2349-15, disponíveis no site do Banco: <https://bid.celesc.com.br/arquivos/politicas/GN-2349-15.pdf>

5.10 Requisitos temporais

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

- 5.10.1 A execução dos serviços deverá ser efetivada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar do recebimento da Ordem de Serviços (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

5.11 Requisitos Técnicos Específicos

5.11.1 Características Gerais Mínimas

5.11.1.1 .1 Após a assinatura do contrato, será realizada uma reunião inicial com a empresa contratada para definir a aplicação de um teste diagnóstico com todos os usuários do Tribunal. Esse teste tem como objetivo avaliar o nível de maturidade em conscientização sobre segurança da informação no início do programa. A aplicação desse teste permitirá estabelecer uma linha de base para comparação futura, possibilitando a mensuração dos resultados obtidos ao longo da execução do contrato. Ao final do programa, será aplicado um novo teste com os mesmos parâmetros, a fim de verificar a evolução da maturidade dos usuários e a efetividade das ações de conscientização implementadas.

5.11.1.1 .2 Acesso ilimitado à biblioteca com, no mínimo, 300 (trezentos) itens de conteúdo de segurança da informação em língua portuguesa (pt-br), sendo no mínimo os seguintes tópicos:

- 5.11.1.1 .3 Engenharia social;
- 5.11.1.1 .4 Segurança de e-mail;
- 5.11.1.1 .5 Reporte de incidentes;
- 5.11.1.1 .6 Privacidade;
- 5.11.1.1 .7 LGPD;
- 5.11.1.1 .8 Malwares;
- 5.11.1.1 .9 Uso adequado da Internet;
- 5.11.1.1 .10 Trabalho remoto;
- 5.11.1.1 .11 Ransomware;
- 5.11.1.1 .12 Wi-fi;
- 5.11.1.1 .13 Dispositivos USB;
- 5.11.1.1 .14 Dispositivos móveis;
- 5.11.1.1 .15 Segurança física;
- 5.11.1.1 .16 Mídias sociais;
- 5.11.1.1 .17 Senhas e autenticação;
- 5.11.1.1 .18 Phishing;
- 5.11.1.1 .19 Smishing;
- 5.11.1.1 .20 CEO Fraude.

5.11.2 A plataforma deve garantir o atendimento às necessidades de usuários com deficiências visuais e auditivas, assegurando que todos os conteúdos disponibilizados possuam áudio e legendas em português (pt-br).

5.11.3 Deve haver conteúdo específico voltado à LGPD Brasileira;



Unidade de Gerenciamento do Promojud

- 5.11.4 Entregar conhecimento através de conteúdos, tais como: vídeos, games, quizzes, artes (pôsteres), assessments (avaliações);
- 5.11.4.1 Prover gerenciamento de usuários e cursos, permitindo seleção de módulos de treinamento por grupo de usuários;
- 5.11.4.2 Atribuição automática de treinamentos para novos usuários;
- 5.11.4.3 Disparo automático de e-mails de lembrete para usuários com treinamentos pendentes;
- 5.11.4.4 Carga de usuários por meio de arquivo .CSV, .XLS ou XLSX;
- 5.11.4.5 Integração com o AD (Active Directory) da contratante;
- 5.11.4.6 Inativação de usuários sem perda do histórico de dados;
- 5.11.4.7 Permitir que uma licença utilizada por um usuário desligado da contratante possa ser aplicada a um novo usuário, durante o período remanescente do contrato. Neste caso, não é necessária a manutenção do histórico do usuário antigo;
- 5.11.4.8 Permitir inserir a identidade visual da contratante nas campanhas e nas mensagens dirigidas aos usuários;
- 5.11.4.9 Permitir a carga de conteúdos próprios de treinamento em segurança da Informação da contratante, em vídeo, no formato PDF ou no padrão SCORM;
- 5.11.4.10 Permitir a criação de treinamento customizado voltado para política e normas de segurança da informação do TJCE, onde ao final do módulo o usuário deve confirmar estar ciente;
- 5.11.4.11 Prover ambiente de gestão para acompanhamento online de progressão e desempenho dos usuários;
- 5.11.4.12 Disponibilizar detalhes sobre a porcentagem de inscrições, cursos iniciados, incompletos, concluídos e conhecimento da política de segurança e normas;
- 5.11.4.13 Prover ambiente de gestão que possibilite a criação de grupos de usuários com base em comportamento frente às simulações e treinamentos realizados;
- 5.11.4.14 Disponibilizar relatórios executivos e de gestão sobre as campanhas e resultados de treinamentos;
- 5.11.4.15 Permitir a emissão de certificados para os treinamentos;
- 5.11.4.16 Prover APIs de relatórios que permitam personalizar os documentos, integrando-os a outros sistemas de negócios para apresentar os dados a partir da plataforma;
- 5.11.4.17 Disponibilizar perfis de acesso para gestão de campanhas e treinamentos (desejável também perfil para auditoria, porém não obrigatório);
- 5.11.4.18 Possibilitar a autenticação em dois fatores para administradores;
- 5.11.4.19 Possibilitar a criação de campanhas simuladas de phishing, a fim de avaliar o comportamento dos usuários;
- 5.11.4.20 Permitir criação de número ilimitado de campanhas durante a vigência do contrato;
- 5.11.4.21 Disponibilizar pelo menos 50 modelos de campanhas em língua portuguesa (pt-br) e permitir a personalização dos modelos diretamente pela contratante;
- 5.11.4.22 Manter histórico por usuário e por campanha;
- 5.11.4.23 Permitir que os usuários sejam testados e instruídos instantaneamente sobre os indicativos fraudulentos da simulação;
- 5.11.4.24 Apresentar painel gerencial com indicador de grau de maturidade em segurança da informação para cada usuário e para a instituição. O grau de maturidade deve ser medido considerando-se pelo menos dois fatores: participação em treinamentos e avaliação nos testes de phishing;
- 5.11.4.25 O treinamento deverá incluir uma avaliação ao final de cada módulo. Caso o aluno atinja a pontuação mínima estabelecida — 6 pontos — estará apto a prosseguir para o módulo seguinte. Caso contrário, deverá refazer o treinamento correspondente antes de avançar.



**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

- 5.11.4.26 Disponibilizar ambiente operacional para alunos e administradores totalmente em língua portuguesa (pt-br);
- 5.11.4.27 Para evitar dependência tecnológica, a plataforma deve prover APIs que permitam a exportação contínua de todas as informações gerenciais da plataforma de conscientização para base de dados própria da contratante. Informações como evolução da maturidade dos usuários, cursos efetuados, certificados, resultados de testes de phishing, etc, devem ser passíveis de exportação através de APIs.

5.12 Especificação Técnica da Gestão de Serviço de Suporte Especializado

5.12.1 Esta contratação deverá atender os seguintes serviços:

5.12.1.1 Gestão do Projeto

5.12.1.1.1 Acompanhamento mensal da execução do projeto.

5.12.1.2 Campanhas Quinzenais de e-mails Phishing

5.12.1.2 .1 Criação das Campanhas de e-mail Phishing;

5.12.1.2 .2 Simulação de ataques de e-mail Phishing.

5.12.1.3 Evolução Mensal do Programa de Conscientização em Segurança Cibernética

5.12.1.3 .1 Geração de relatórios;

5.12.1.3 .2 Análise dos resultados encontrados;

5.12.1.3 .3 Categorização dos usuários;

5.12.1.3 .4 Apresentação dos resultados.

5.12.1.4 Treinamento

5.12.1.4 .1 Treinamento hands-on dos administradores;

5.12.1.4.1.1. O prazo para execução do treinamento é de até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato.

5.12.1.4.1.2. Deve ser realizado treinamento oficial ou autorizado pela fabricante da solução para até 5 profissionais indicados pela CONTRATANTE.

5.12.1.4.1.3. A CONTRATADA deve comprovar que é o fabricante da solução ou que está autorizada pelo fabricante a prover treinamento da solução.

5.12.1.4.1.4. O treinamento deve ter duração mínima de 4 horas.

5.12.1.4.1.5. Deve ser realizado em Português do Brasil.

5.12.1.4.1.6. Deve ser realizado na modalidade remota síncrona.

5.12.1.4.1.7. O treinamento deve ser realizado na plataforma online do fabricante ou do centro autorizado de treinamento.

5.12.1.4.1.8. Caso haja necessidade por parte da CONTRATANTE, o treinamento poderá ser realizado em duas turmas, de modo a não exigir a presença de todos os profissionais da contratante em um mesmo momento



**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

- 5.12.1.4.1.9. Deve fornecer, ao término, certificado de realização para cada participante, contendo, no mínimo, nome do curso, carga horária, conteúdo programático, nome do instrutor e período de realização e estar em português do Brasil, devidamente assinado.
- 5.12.1.4.1.10. O ministrante do curso deve apresentar comprovação de que é capacitado ou certificado para ministrá-lo.
- 5.12.1.4.1.11. A CONTRATADA disponibilizará material didático oficial do curso em formato digital aos participantes e quaisquer conteúdos e ferramentas adicionais que venham a ser necessárias para o treinamento;
- 5.12.1.4.1.12. A ementa e material utilizado no treinamento deverão ser enviados à CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, antes do início do treinamento, para avaliação e aprovação da equipe de fiscalização e gestão do contrato.
- 5.12.1.4.1.13. O treinamento deve abranger o uso de todos os recursos de administração e operação disponíveis na solução.
- 5.12.1.4.1.14. O Tribunal poderá solicitar a repetição do treinamento caso entenda que ele não atingiu os objetivos estipulados.

5.12.1. 4 .2 Treinamento no programa de Conscientização.

5.12.1. 5 Detalhamento do serviço da solução contratada

- 5.12.1.5.1 Fase de Execução para o Programa de Conscientização em Segurança Cibernética:
 - 5.12.1.5.1.2 Desenho do Programa de Conscientização em Segurança Cibernética;
 - 5.12.1.5.1.3 Divulgação institucional do Programa de Conscientização em Segurança Cibernética do Tribunal de Justiça do Ceará-TJCE, fornecendo material e demais informações para a Assessoria de Comunicação do TJCE.
 - 5.12.1.5.1.4 Avaliação de conhecimento dos usuários sobre Conscientização em Segurança, com a empresa entregando ao TJCE um relatório ou diagnóstico correspondente a essa avaliação;
 - 5.12.1.5.1.5 Simulação geral de phishing para descoberta da estatística de propensão a cliques, com a empresa entregando um relatório ao TJCE;
 - 5.12.1.5.1.6 Elaboração e disparo da campanha de treinamento inicial, para nivelamento de conhecimento dos usuários sobre Conscientização em Segurança;
 - 5.12.1.5.1.7 Elaboração e disparo das campanhas de simulação de Phishing, em periodicidade quinzenal, com rastreamento de resposta aos e-mails de simulação de Phishing;
 - 5.12.1.5.1.8 Monitoração e análise das campanhas de simulação de Phishing, em periodicidade mensal, com geração de relatórios;
 - 5.12.1.5.1.9 Elaboração e disparo das demais campanhas de treinamento de Conscientização em Segurança, em periodicidade mensal;



**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

- 5.12.1.5.1.10 Definição e manutenção dos Grupos Inteligentes, em periodicidade mensal;
- 5.12.1.5.1.11 Monitoração e análise das campanhas de treinamento, em periodicidade trimestral, com geração de relatórios;
- 5.12.1.5.1.12 Adequação das campanhas de treinamento, conforme o nível de risco dos usuários e com base nos relatórios citados acima;
- 5.12.1.5.1.13 Treinamento para distribuição de políticas vigentes na organização para conhecimento e aceite dos usuários;
- 5.12.1.5.1.14 Atribuição de funções a usuários para carga de conteúdos da contratante na plataforma;
- 5.12.1.5.1.15 Simulação de ataques a partir de dispositivos USB, em periodicidade trimestral.

5.12.1.5.2 Fase de Execução para avaliação da evolução do Programa de Conscientização em Segurança Cibernética:

- 5.12.1.5.2.1 Acompanhamento mensal dos indicadores no Painel de Bordo da plataforma da solução;
- 5.12.1.5.2.2 Geração e análise mensal de relatórios executivos com métricas que permitam acompanhar a evolução dos treinamentos, score de risco, estatística de propensão a cliques, dentre outras;
- 5.12.1.5.2.3 Apresentação mensal dos resultados da evolução do programa para os fiscais do contrato.

5.12.1.5.3 Fase de encerramento:

- 5.12.1.5.3.1 Reunir as equipes da contratada e contratante para alinhamento de atividades pendentes, caso existam;
- 5.12.1.5.3.2 Analisar e encerrar essas atividades;
- 5.12.1.5.3.3 Homologar o projeto;
- 5.12.1.5.3.4 Documentar as oportunidades de melhoria do processo, com entrega de relatório final.

5.13.1 Medição das entregas:

5.13.1.1 A cada quinzena a contratada deverá entregar ou realizar:

- 5.13.1.1.1. Elaboração e disparo das campanhas de simulação de Phishing, em periodicidade quinzenal, com rastreamento de resposta aos e-mails de simulação de Phishing.

5.13.1.2 A cada mês a contratada deverá entregar ou realizar:

- 5.13.1.2.1 Monitoração e análise das campanhas de simulação de Phishing, com geração de relatórios;
- 5.13.1.2.2 Os relatórios e as avaliações previstas neste documento;
- 5.13.1.2.3 Elaboração e disparo das demais campanhas de treinamento de Conscientização em Segurança;
- 5.13.1.2.4 Definição e manutenção dos Grupos Inteligentes;
- 5.13.1.2.5 Acompanhamento dos indicadores no Painel de Bordo da plataforma do fabricante;

Unidade de Gerenciamento do Promojud

- 5.13.1.2.6 Geração e análise de relatórios executivos com métricas que permitam acompanhar a evolução dos treinamentos, score de risco, estatística de propensão a cliques, dentre outras;
- 5.13.1.2.7 Apresentação dos resultados da evolução do programa para os fiscais do contrato;
- 5.13.1.2.8 Esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre ataques de e-mail Phishing.
- 5.13.1.2.9 A cada trimestre a contratada deverá entregar ou realizar:**
 - 5.13.1.2.9.1 Monitoração e análise das campanhas de treinamento, em periodicidade trimestral, com geração de relatórios;
 - 5.13.1.2.9.2 Simulação de ataques a partir de dispositivos USB.
 - 5.13.1.2.9.3 O serviço em questão deve atuar em conjunto com o suporte especializado do fabricante para atuação na manutenção e aplicação das melhores práticas no ambiente;
 - 5.13.1.2.9.4 A contratada deverá prover equipe técnica especializada própria para atuar nas demandas da contratante durante o contrato vigente.

5.14.1 Implantação da Plataforma

5.14.1.1 Fase de Abertura:

- 5.14.1.1.1 Validar e homologar escopo do projeto;
- 5.14.1.1.2 Validar objetivos e premissas do projeto;
- 5.14.1.1.3 Validar riscos e restrições do projeto;
- 5.14.1.1.4 Identificar e validar os requisitos do projeto;
- 5.14.1.1.5 Realizar onboarding na plataforma com o fabricante e a contratada, com os servidores da SETIN a ser indicados pela Secretária de Tecnologia da Informação.

5.14.1.2 Fase de Planejamento:

- 5.14.1.2.1. A CONTRATADA deverá elaborar e submeter à aprovação da CONTRATANTE o Plano de Implantação da Solução no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 5.14.1.2.2 Definir as pessoas envolvidas por parte do contratante no projeto;
- 5.14.1.2.3 Reunir as equipes da contratada e contratante;
- 5.14.1.2.4 Apresentação do cronograma do projeto com os prazos e responsabilidades;
- 5.14.1.2.5 Verificar os pré-requisitos do projeto;
- 5.14.1.2.6 Apresentar plano do projeto para a homologação por parte do contratante.
- 5.14.1.2.7 A implantação deve contemplar, também, as seguintes atividades:
 - 5.14.1.2.7.1 Comprovação da disponibilização das licenças contratadas;
 - 5.14.1.2.7.2 Disponibilização do acesso da CONTRATANTE à console de administração da solução.
 - 5.14.1.2.7.3 Criação e configuração de usuários e dos perfis de acesso;
 - 5.14.1.2.7.1.4 Repasse de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE;
 - 5.14.1.2.7.1.5 Criação de uma campanha de treinamento e conscientização;
- 5.14.1.2.8 A execução completa do Plano de Implantação da Solução deve ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias após a aprovação do Plano de Implantação da Solução.

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

5.14.1.2.9 Somente será considerada finalizada a execução do Plano de Implantação da Solução após o aceite formal por parte da CONTRATANTE.

5.14.1.3 Fase de Execução para a plataforma de treinamento para Conscientização em Segurança e simulação de phishing e Orquestração/Resposta de Segurança:

5.14.1.3.1 Instalação e configuração da plataforma de treinamento para Conscientização em Segurança e simulação de phishing, com treinamento hands on para os usuários que o TJCE designar para terem perfil de acesso de consulta/visualização na solução;

5.14.1.3.2 Ativação do aplicativo móvel, além do Painel do Aluno (Web), para que os usuários possam realizar os treinamentos de Conscientização em Segurança;

5.14.1.3.3 Integração da plataforma a sistemas de negócio suportados por API para geração de relatórios;

5.14.1.3.4 Instalação e configuração de suplemento para Office 365 para que os usuários possam reportar e-mails suspeitos;

5.14.1.3.6 Instalação e configuração da plataforma de Orquestração e Resposta de Segurança para identificação, categorização e resposta a ameaças identificadas nos e-mails reportados pelos usuários como suspeitos, com treinamento hands on para os usuários que o TJCE designar para terem perfil de acesso de consulta/visualização na solução.

5.14.1.4 Suporte Técnico

5.14.1.4.1 Suporte técnico especializado remoto prestado pelo fabricante;

5.14.1.4.2 Suporte técnico especializado remoto prestado pela contratada, na modalidade 8x5 (oito horas, cinco dias na semana);

5.14.1.4.3 Esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre ataques de e-mail Phishing, sempre que demandado pelo TJCE.

5.14.1.4.4 O serviço de suporte técnico iniciará após o fornecimento de Termo de Recebimento definitivo.

5.14.1.4.5 Todos os componentes da solução devem ser contemplados por serviço de suporte técnico especializado, para dirimir dúvidas e solucionar qualquer problema técnico relacionado à solução;

5.14.1.4.6 A CONTRATADA deve fornecer informações sobre como a CONTRATANTE terá acesso ao serviço de suporte técnico para abertura de chamados e sobre como obter atualizações da solução.

5.14.1.4.7 Deve ser fornecido acesso à base de conhecimento (Help / FAQ) da solução no site do fabricante, mediante acesso garantido pela CONTRATADA;

5.14.1.4.8 Não deve haver quaisquer restrições de quantidade de abertura de chamados de suporte técnico;

5.14.1.4.9 Os chamados deverão observar o seguinte acordo de nível de serviço:

Tabela - Níveis de Serviço

Nível de criticidade	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO (HORAS CORRIDAS)	PRAZO PARA SOLUÇÃO (HORAS CORRIDAS)
-----------------------------	--	--



**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

Crítico	Em até 2 horas, após abertura de chamado, em regime de 24x7x365.	Em até 4 horas, após abertura de chamado, em regime de 24x7x365.
Alto	Em até 2 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x7x365.	Em até 6 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x7x365.
Médio	Em até 2 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x7x365.	Em até 8 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x7x365.
Baixo	Em até 2 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x5x365.	Em até 12 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x5x365.

5.14.1.4.9.1 A solução do problema implica no retorno à condição normal de funcionamento de todos os serviços impactados. O prazo de resolução é contado a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE.

5.14.1.4.9.2 A Tabela Situações típicas para acionamento de Suporte Técnico combina os diferentes graus de interrupção dos serviços com algumas situações típicas para atendimento de chamados de suporte técnico.

5.14.1.4.9.3 São definidos os seguintes graus de interrupção dos serviços:

5.14.1.4.9.3.1 A: serviço totalmente interrompido em um ou mais pontos de acesso;

5.14.1.4.9.3.2 B: serviço parcialmente interrompido;

5.14.1.4.9.3.4 C: defeito não causa interrupção do serviço, apenas degrada sua qualidade.

Tabela - Situações típicas para acionamento de Suporte Técnico

Situação	Grau de interrupção	Nível de Criticidade
Falha no Sistema	A	Crítico
	B	Alto
	C	Baixo
Base de dados do Sistema	A	Crítico
	B	Alto
	C	Baixo
Falha no disparo de uma simulação de ataque	A	Alto
	B	Médio
	C	Baixo
Falha na automatização de grupos e subgrupos	A	Alto
	B	Baixo
	C	Baixo
Falha na disponibilização de conteúdos	A	Crítico
	B	Alto
	C	Médio
Falha no Fluxo de Aprovações	A	Alto
	B	Médio
	C	Baixo

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

5.14.1.4.9.4 Decorridos os prazos previstos na Tabela Níveis de Serviço, sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a aplicar medidas corretivas, sanções e penalidades à CONTRATADA dentro dos parâmetros explicitados no contrato, respeitado o direito a apresentação de justificativas cabíveis para posterior avaliação, por parte do Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE;

5.14.1.4.9.5 Qualquer que seja o problema apresentado na prestação do serviço, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos e procedimentos necessários à sua solução, incluindo a substituição de qualquer equipamento, se for necessário;

5.14.1.4.9.6 A CONTRATADA deverá encaminhar ao fiscal técnico do contrato, até o 5º (quinto) dia útil após o atendimento, o Relatório de visita contendo, pelo menos, as seguintes informações:

5.14.1.4.9.6.1 Data e hora da abertura do chamado;

5.14.1.4.9.6.2 Nome do solicitante;

5.14.1.4.9.6.3 Data e hora do início do atendimento;

5.14.1.4.9.6.4 Data e hora da resolução do problema;

5.14.1.4.9.6.5 Descrição do problema, incidente ou solicitação atendida e Procedimentos efetuados.

5.14.1.4.9.7 Caso sejam apurados resultados abaixo do Nível de Serviço acordado, é garantido à CONTRATADA o direito de apresentar justificativas cabíveis para posterior avaliação, por parte do Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE;

5.14.1.4.9.8 As justificativas, devidamente fundamentadas, aceitas pelo Gestor e pelo Fiscal do Contrato poderão anular a incidência de glosas e advertências na aplicação do Nível de Serviço Mínimo.

Tabela – Glosas

SEVERIDADE	ATENDIMENTO	AÇÕES
Crítica	Após decorrido o prazo para atendimento do chamado e/ou do prazo para solução do problema. (Indicado na Tabela Níveis de Serviço).	Glosa de até 1% (um por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, por hora excedente, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas, a critério da CONTRATANTE. Caso o somatório das glosas aplicadas ultrapasse 8% (oito por cento) do valor total do contrato, poderá ensejar a rescisão do Contrato, independentemente da aplicação de sanções cabíveis.
Alta	Após decorrido o prazo para atendimento do chamado e/ou do prazo para solução do problema. (Indicado na Tabela Níveis de Serviço).	Glosa de até 0,8% (oito décimos por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, por hora excedente, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas, a critério da CONTRATANTE. Caso o somatório das glosas aplicadas ultrapasse 12% (doze por cento) do valor



Unidade de Gerenciamento
do Promojud

		total do contrato, poderá ensejar a rescisão do Contrato, independentemente da aplicação de sanções cabíveis.
Média	Após decorrido o prazo para atendimento do chamado e/ou do prazo para solução do problema. (Indicado na Tabela Níveis de Serviço).	Glosa de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, por hora excedente, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas, a critério da CONTRATANTE. Caso o somatório das glosas aplicadas ultrapasse 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, poderá ensejar a rescisão do Contrato, independentemente da aplicação de sanções cabíveis.
Baixa	Após decorrido o prazo para atendimento do chamado e/ou do prazo para solução do problema. (Indicado na Tabela Níveis de Serviço).	Glosa de até 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, por hora excedente, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas, a critério da CONTRATANTE. Caso o somatório das glosas aplicadas ultrapasse 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, poderá ensejar a rescisão do Contrato, independentemente da aplicação de sanções cabíveis.

Tabela - Indicadores mensais individuais: IIS

Indicador	Índice de Indisponibilidade da Solução - IIS
Processo	Plataforma de Segurança.
Periodicidade da Avaliação	Mensal.
Definição	Mede o percentual de indisponibilidade dos serviços prestados.
Forma da Avaliação	Pelo fiscal do contrato, através de ferramentas que permitam a avaliação dessa disponibilidade.
Fórmula de Cálculo	$IIS = \frac{\text{Somatório dos tempos em que a Solução está indisponível}}{\text{Tempo (em horas) referente a 1 (um) mês}} \times 100\%$.
Considerações gerais	O percentual da glosa será aplicado sobre o valor mensal do serviço.
Meta	99% de disponibilidade



Unidade de Gerenciamento
do Promojud

Glosas	Para $1\% < IIS \leq 1,25\%$; glosa de 0,3%. Para $1,25\% < IIS \leq 1,50\%$; glosa de 0,5%. Para $1,50\% < IIS \leq 1,75\%$; glosa de 1,0%. Para $IIS > 1,75\%$; glosa de 2,0%.
--------	---

5.14.1.4.9.9 O ANS será medido em dias úteis, iniciando o prazo de atendimento a partir do dia útil seguinte ao da abertura do chamado, encerrando-se no dia da solução definitiva.

5.14.1.4.9.10 O período inicial de 90 (noventa) dias corridos, após a assinatura do TRD de implantação, será considerado como período de estabilização da operação dos serviços, durante o qual os indicadores de serviço não atingidos terão aplicadas as glosas, conforme os seguintes critérios em dias corridos:

5.14.1.4.9.11 Nos primeiros 30 (trinta) dias: não serão aplicadas as glosas para cada ocorrência de indicador de serviço não atingido.

5.14.1.4.9.12 Do 31º ao 60º dia: aplicar-se-á efetivamente 25% (cinquenta por cento) dos pontos para cada ocorrência de indicador de serviço não atingido.

5.14.1.4.9.13 Do 61º ao 90º dia: aplicar-se-á efetivamente 50% (setenta e cinco por cento) dos pontos para cada ocorrência de indicador de serviço não atingido.

5.14.1.4.9.14 Após 90 (noventa): aplicar-se-ão integralmente os pontos previstos para cada ocorrência de indicador de serviço não atingido.

5.14.1.4.9.15 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

5.14.2 Gerenciamento de ciclo de vida de dados

5.14.2.1 A solução deve confirmar e excluir os dados de forma iterativa das camadas de seus aplicativos e armazenamento.

5.14.2.2 **A CONTRATADA** deve possuir processos contra destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso aos dados do TJCE.

5.14.2.3 **A CONTRATADA** deve remover todos os dados do TJCE após término de contrato e apresentar comprovação.

ITEM	Requisito Técnico Mínimo	COMPROVAÇÃO
------	--------------------------	-------------



Unidade de Gerenciamento
do Promojud

1	Acesso ilimitado à biblioteca com, no mínimo, 300 (trezentos) itens de conteúdo de segurança da informação totalmente em língua portuguesa (pt-br);	Diretamente no site do fabricante, manuais e toda documentação pública disponível para comprovação do pleno atendimento aos requisitos estabelecidos neste documento.
2	Plataforma deve estar em conformidade com o padrão WCAG (versão 2 ou superior), para atender as necessidades de usuários com deficiências visuais, auditivas, motoras e cognitivas;	Indicar
3	Deve haver conteúdo específico voltado a LGPD Brasileira;	indicar
4	Entregar conhecimento através de conteúdos, tais como: vídeos, games, quizzes, artes (pôsteres), assessments (avaliações);	Indicar
5	Prover gerenciamento de usuários e cursos, permitindo seleção de módulos de treinamento por grupo de usuários;	Indicar
6	Atribuição automática de treinamentos para novos usuários;	Indicar
7	Disparo automático de e-mails de lembrete para usuários com treinamentos pendentes;	Indicar
8	Carga de usuários por meio de arquivo .CSV, .XLS ou XLSX;	Indicar
9	Integração com o AD (Active Directory) da contratante;	Indicar
10	Inativação de usuários sem perda do histórico de dados;	Indicar
11	Permitir que uma licença utilizada por um usuário desligado da contratante possa ser aplicada a um novo usuário, durante o período remanescente do contrato. Neste caso, não é necessária a manutenção do histórico do usuário antigo;	Indicar



**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

12	Permitir inserir a identidade visual da contratante nas campanhas e nas mensagens dirigidas aos usuários;	Indicar
13	Permitir a carga de conteúdos próprios de treinamento em segurança da Informação da contratante, em vídeo, no formato PDF ou no padrão SCORM;	Indicar
14	Permitir a criação de treinamento customizado voltado para política e normas de segurança da informação do TJCE, onde ao final do módulo o usuário deve confirmar estar ciente;	Indicar
15	Prover ambiente de gestão para acompanhamento online de progressão e desempenho dos usuários;	Indicar
16	Disponibilizar detalhes sobre a porcentagem de inscrições, cursos iniciados, incompletos, concluídos e conhecimento da política de segurança e normas;	Indicar
17	Prover ambiente de gestão que possibilite a criação de grupos de usuários com base em comportamento frente às simulações e treinamentos realizados;	Indicar
18	Disponibilizar relatórios executivos e de gestão sobre as campanhas e resultados de treinamentos;	Indicar
19	Permitir a emissão de certificados, devidamente assinados pelo preposto/representante legal da contratada, para os treinamentos;	Indicar
20	Prover APIs de relatórios que permitam personalizar os documentos, integrando-os a outros sistemas de negócios para apresentar os dados a partir da plataforma;	Indicar
21	Disponibilizar perfis de acesso para gestão de campanhas e treinamentos (desejável também perfil para auditoria, porém não obrigatório);	Indicar
22	Possibilitar a autenticação em dois fatores para administradores;	Indicar
23	Possibilitar a criação de campanhas simuladas de phishing, a fim de avaliar o comportamento dos usuários;	Indicar
24	Permitir criação de número ilimitado de campanhas durante a vigência do contrato;	Indicar

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

25	Disponibilizar pelo menos 50 modelos de campanhas em língua portuguesa (pt-br) e permitir a personalização dos modelos diretamente pela contratante;	Indicar
26	Manter histórico por usuário e por campanha;	Indicar
27	Permitir que os usuários sejam testados e instruídos instantaneamente sobre os indicativos fraudulentos da simulação;	Indicar
28	Apresentar painel gerencial com indicador de grau de maturidade em segurança da informação para cada usuário e para a instituição. O grau de maturidade deve ser medido considerando-se pelo menos dois fatores: participação em treinamentos e avaliação nos testes de phishing;	Indicar
29	Disponibilizar ambiente operacional para alunos e administradores totalmente em língua portuguesa(pt-br);	Indicar
30	A plataforma deve prover APIs que permitam a exportação contínua de todas as informações gerenciais da plataforma de conscientização para base de dados própria da contratante. Informações como evolução da maturidade dos usuários, cursos efetuados, certificados, resultados de testes de phishing, etc, devem ser passíveis de exportação através de APIs.	Indicar

5.15 Requisitos de segurança

5.15.1 A solução deverá atender às diretrizes da Política de Segurança da Informação e Normas do TJCE.

5.16 Descrição de possíveis impactos ambientais

5.16.1 Plano de Logística Sustentável do Poder Judiciário do Estado do Ceará – PLS-TJCE 2021-2025 é um normativo de planejamento que permite a institucionalização de práticas de sustentabilidade, visando, dentre outros objetivos, a racionalização de gastos e de consumo por meio da construção e análise de indicadores e metas voltadas à prática da sustentabilidade na Instituição.

Unidade de Gerenciamento
do Promojud

5.16.2 A prestação de serviços deve observar os critérios de sustentabilidade ambiental decorrentes de sua execução, nos termos da legislação de regência e suas eventuais alterações.

5.16.3 Não foram observados impactos ambientais com a contratação do serviço previsto no presente documento, tendo em vista que se trata de serviço predominantemente intelectual.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Deveres e responsabilidades do TJCE

6.1.1 O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no presente documento e seus eventuais anexos e ainda:

- 6.1.1.1 Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias ao fornecimento respectivo;
- 6.1.1.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas nas Especificações Técnicas e seus eventuais anexos;
- 6.1.1.3 Viabilizar local para entrega, teste e/ou instalação, o que couber segundo o tipo de objeto.

6.2 Deveres e responsabilidades da contratada

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

- 6.2.1.1 Executar o serviço conforme especificações, prazo e local constantes no presente documento, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão ao menos as indicações referentes a: número de empenho, número do processo e serviço executado;
- 6.2.1.2 Cumprir o contrato dentro do prazo estipulado, em conformidade com as especificações constantes no presente documento e na quantidade solicitada;
- 6.2.1.3 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 pes-

Unidade de Gerenciamento
do Promojud

soal, embalagem, validade/e ou garantia, contribuições fiscais e parafiscais, e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto;

6.2.1.4 Manter à frente pessoa qualificada, para representá-lo junto à fiscalização do TJCE;

6.2.1.5 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;

6.2.1.6 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.

7 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1 Rotinas de execução

7.1.1 A execução do contrato será acompanhada por representante(s) do TJCE, definido(s) como Gestor e Fiscal(is) do Contrato, que manterá(ão) comunicação com o representante indicado pela **CONTRATADA**, denominado PREPOSTO.

7.1.2 O fiscal do contrato será o servidor Helder Sampaio Silva, matrícula 9630, e-mail: [heldir.sampaio@tjce.jus.br](mailto:helder.sampaio@tjce.jus.br) Gerente, lotado na Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos, e a gestora do contrato será a Sra. Denise Maria Norões Ólsen, matrícula 24667, e-mail: denise.maria@tjce.jus.br, Secretária da Secretaria de Tecnologia da Informação deste Tribunal.

7.1.3 A **CONTRATADA** designará formalmente seu PREPOSTO, 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.

Unidade de Gerenciamento
do Promojud

- 7.1.4 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.
- 7.1.5 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.
- 7.1.6 A fiscalização da execução será efetuada pelo fiscal técnico, que acompanhará o cumprimento e exigirá que sejam cumpridas todas as condições relacionadas ao fornecimento, de modo a assegurar os melhores resultados para o TJCE.
- 7.1.7 A fiscalização técnica deve avaliar, através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a qualidade e condições da entrega e recebimento dos objetos, conforme no presente documento.
- 7.1.8 A fiscalização técnica deve monitorar a qualidade dos objetos entregues em cotejo com as especificações deste documento, devendo intervir para requerer à **CONTRATADA** a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 7.1.9 Poderão ser exigidos documentos comprobatórios e evidências da **CONTRATADA**, para confrontar com a proposta e detalhamentos deste documento em busca da conferência de adequação.
- 7.1.10 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.
- 7.1.10.1 Tratando-se de equipamentos, materiais, insumos ou quaisquer outros alcances fornecidos pelo TJCE para a realização das atividades, deverá a **CONTRATADA** avaliar a adequação dos mesmos e solicitar substituição, quando inadequados, não sendo admitido associar a falta de qualidade destes ao resultado dos serviços, vez que o conhecimento técnico mais apurado e responsabilidade pelas entregas finais de serviços são da **CONTRATADA**.
- 7.1.11 A fiscalização do TJCE anotarà no histórico do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

faltas ou dos defeitos observados, podendo exigir da **CONTRATADA** acompanhamento e participação nos registros e restando a **CONTRATADA** obrigada cumprir a exigência.

- 7.1.12 Identificada qualquer inexactidão 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.

7.2 Mecanismos formais de comunicação

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

7.2.1.1 Ordem de Serviços (OS)

7.2.1.2 Ata de Reunião;

7.2.1.3 Ofício;

7.2.1.4 Sistema de abertura de chamados;

7.2.1.5 E-mails e Cartas;

7.2.1.6 [...].

7.3 Manutenção de sigilo e normas de segurança

- 7.3.1 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.
- 7.3.2 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, deverá ser assinado pelo representante legal do Contratado, e o Termo de Ciência, deverá ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

7.4 Formas de transferência de conhecimento

Unidade de Gerenciamento
do Promojud

7.5 Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

7.6 Procedimentos de transição e finalização do contrato

7.7 Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

7.8 Aspectos técnicos e administrativos da restrição de consórcios, a fim de atender ao disposto no art. 15 da Lei 14.133/2021:

- 7.8.1 **Baixa complexidade técnica:** trata-se de serviço comum, contratação de empresa especializada no fornecimento de subscrição de licenças de acesso à plataforma de treinamento online, especializada em oferta de conteúdos de capacitação e conscientização em segurança da informação, simulação de ataques de engenharia social na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service – SaaS”), bem como o desenvolvimento de solução de segurança da informação a ser implantada no âmbito do Tribunal. Dessa forma, não há exigência de especializações diversas para execução do serviço;
- 7.8.2 **Unicidade de comando e controle de gestão:** a atuação de consórcios pode gerar dificuldades de gestão contratual pela prestação de forma integrada e contínua. Ademais, a participação de consórcios pode aumentar o risco de conflito de interesses entre as empresas participantes e dificultar a avaliação da capacidade técnica do consórcio;
- 7.8.3 **Ausência de desvantagem na concorrência individual:** as atribuições previstas na contratação da subscrição de licenças de acesso à plataforma de treinamento online, especializada em oferta de conteúdos de capacitação e conscientização em segurança da informação, simulação de ataques de engenharia social na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service – SaaS”) não acarretam restrições para que as empresas qualificadas do consórcio não possam concorrer de forma individual. Em análise às contratações de Solução de TIC do TJCE, observa-se que as licitantes, de forma isolada, apresentam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital.
- 7.8.4 Em razão da natureza do objeto licitado — Solução de TIC — que exige altos padrões de SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, por meio de uma plataforma online que promova o Programa de Conscientização de Segurança da Informação, veda-se a participação de consórcios, tendo em vista os riscos operacionais e jurídicos decorrentes da execução descentralizada por mais de uma empresa. A medida visa resguardar o

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

interesse público, a segurança jurídica da contratação e a efetividade da gestão contratual.

8 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1 Critérios de aceitação

- 8.1.1 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste documento e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo presente documento, às custas da **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

8.2 Do pagamento

- 8.2.1 Os pagamentos serão autorizados após emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD). Conforme citado nos itens 2 e 3 do subitem 8.2.3. A equipe de fiscalização validará e emitirá o TRD, logo após a empresa procederá com a solicitação de pagamento.
- 8.2.2 Está previsto o pregão, no qual a empresa apresentará os valores. Esses valores serão mantidos na Ata de Registro de Preços (ARP). Para cada serviço, será emitida uma Ordem de Serviço (OS). Na primeira OS, serão consumidos todos os itens, com exceção das licenças. Caso haja necessidade de mais licenças, serão emitidas novas OS's, consumindo os créditos da ARP.

8.2.3 Detalhamento dos Critérios de Medição e Pagamento

Item	Descrição	Prazo de Entrega	Forma de Recebimento	Percentual de pagamento
-	Entrega do plano de implantação da solução.	15 dias contados da data de registro da última assinatura no contrato.	Aprovação do Plano de Implantação da solução, pelo Fiscal do contrato.	0%
1	Implantação da solução já devidamente licenciada	Até 45 dias corridos após a aprovação do Plano de Implantação da Solução.	Comprovação das licenças contratadas, com vigência de hospedagem em nuvem e suporte	100%



**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

			técnico por 24 meses. Aceite formal da finalização via emissão do Termo de Recebimento Definitivo.	
3	Treinamento na solução.	Até 10 dias corridos após assinatura do contrato.	Aceite formal da finalização via emissão do Termo de Recebimento Definitivo, após execução do treinamento, aprovação da turma e entrega dos certificados.	100% do item 3
4	Suporte Técnico Mensal.	Após a assinatura do TRD.	Pagamento mensal do serviço de suporte técnico, conforme entrega mensal dos relatórios, previstos nos itens 5.11, 5.12, 5.13 e 5.14.	-

8.3 Cronograma de Execução da Solução

ID	Evento	Quando	Prazo em dias até	Quem
1	Assinatura do Contrato.	Início	Dia D	Ambos
2	Reunião de Alinhamento.	Após o ID 1	D + 5 dias	Ambos
3	Entrega do plano de implantação da solução.	Após o ID 1	D + 15 dias	Contratada
4	Implantação da solução já devidamente licenciada.	Após o ID 1	D + 30 dias	Contratada
5	Emissão de Termo de recebimento Definitivo.	Após o ID 3	10 dias uteis	Contratante
6	Início do serviço de suporte técnico.	Após o ID 3	1 dia útil	Contratada
7	Início da vigência das licenças de uso.	Após o ID 3	1 dia útil	Contratante

9 DISPENSA DO PROCEDIMENTO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇO (IRP)

9.1.1 A Intenção de Registro de Preços (IRP) é a ferramenta que permite que Administração Pública compartilhe as suas intenções de realizar licitações para Registro de Preço - SRP, possibilitando a participação de outros órgãos ou entidades que tenham interesse em adquirir o mesmo objeto, possibilitando auferir melhores preços por meio de economia de escala.

9.1.2 Quanto à divulgação da IRP, registra-se que o art. 86 da Lei nº 14.133/2021, dispõe de tal exigência, como se observa a partir da leitura do seguinte dispositivo legal:

Art. 86. O órgão ou entidade gerenciadora deverá, na fase preparatória do processo licitatório, para fins de registro de preços, realizar procedimento público de intenção de registro de preços para, nos termos de regulamento, possibilitar, pelo prazo mínimo de 8 (oito) dias úteis, a participação de outros órgãos ou entidades na respectiva ata e determinar a estimativa total de quantidades da contratação.

9.1.3 Assim, vislumbra-se que, embora seja regra a divulgação da Intenção de Registro de Preços pelos órgãos, em razão da finalidade de tal procedimento, é perfeitamente cabível o seu afastamento, desde que haja justificativa adequada, conforme art. 86, § 1º, a seguir transcrito “Art. 86 [...] § 1º O procedimento previsto no caput deste artigo será dispensável quando o órgão ou entidade gerenciadora for o único contratante.”

9.1.4 Dessa forma, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, optou pela não divulgação da referida Intenção de Registro de Preços (IRP), conforme observações abaixo:

9.1.4.1 Ausência de estrutura administrativa satisfatória para fins de gerenciamento das Atas de Registro de Preços;

9.1.4.2 Ausência de recursos humanos, tendo em vista, que possuímos um grande volume de processos licitatórios, atas de registro de preços e contratos a serem geridos anualmente, o que por si só exige extrema dedicação, concentração, celeridade e manutenção aceitável de qualidade no gerenciamento da Gerência de Suprimentos e Logística;

9.1.4.3 Necessidade de realização e conclusão célere deste procedimento licitatório, o que não seria possível caso houvesse a divulgação da IRP, a qual poderia culminar na participação de outros órgãos da

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

administração pública, levando esta instituição a qualidade de órgão gerenciador;

- 9.1.5 Por fim, a não divulgação desta IRP aos possíveis Órgãos Participantes, não impede a utilização futura por meio de adesão à ata de registro de preços por outros órgãos da administração pública na condição de não participantes.

10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

9.1.1 Unidade Orçamentária: 041100011 Secretaria de Gestão de Pessoas;

9.1.2 Função: 02 - Judiciária

9.1.3: Subfunção: 0128 - Formação de Recursos Humanos

9.1.4 Programa: 192- Excelência do desempenho da prestação jurisdicional

9.1.5: Ação: 1071 9 – Desenvolvimento e Capacitação de Servidores - 2º grau (PROMOJUD – Comp. II)

9.1.6 Categoria Econômica/Elemento de Despesa: 339039 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

9.1.7 Fonte de Recursos: 754 – Recursos de Operação de Crédito - PROMOJUD - Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará;

9.1.8 Subfonte: 3220059 - Operações de Crédito Externas Tesouro/BID.

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

11 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 Vigência da Ata de Registro de Preços e do Contrato

11.1.1 A vigência da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

11.1.2 O termo de contrato ou instrumento congênere decorrente da Ata de Registro de Preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará, no momento da contratação e a cada exercício financeiro, a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

11.1.3 O termo de contrato vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir do dia seguinte de sua assinatura, podendo ser prorrogado

**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

por acordo das partes.

11.1.3.1 O prazo de vigência será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto contratado não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis de glosa e/ou penalização no caso de culpa da CONTRATADA pelo atraso.

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

12 DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1 O preço deverá ser fixo e irrevogável, dada a natureza e prazo previsto para realização.

13 DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO CONTRATADA

13.1 Modalidade de contratação

13.1.1 ATA DE REGISTRO DE PREÇOS por Pregão Eletrônico

13.1.2 Adicionalmente, importante ressaltar que a empresa contratada deverá atender aos requisitos contidos nas cláusulas de práticas proibidas e elegibilidade, de acordo com a política de aquisições do BID – GN2349-15, disponíveis no site do Banco:
<https://bid.celesc.com.br/arquivos/politicas/GN-2349-15.pdf>

13.2 Critérios de qualificação técnica

13.2.1 A CONTRATADA deverá comprovar e manter as qualificações técnicas exigidas conforme disposto no item 5.14.2, além de atender aos seguintes requisitos específicos ao objeto da contratação:

13.2.1.1 Os trabalhadores e/ou equipe técnica responsável pela prestação dos serviços deverão possuir capacitação mínima compatível com as atividades a serem desempenhadas, incluindo, no mínimo:

- a) Demonstração de experiência prévia da empresa na oferta de soluções de capacitação e conscientização em segurança da informação, com uso de plataformas online e simulações



**Unidade de Gerenciamento
do Promojud**

de ataques de engenharia social, preferencialmente na modalidade Software como Serviço (SaaS);

- b) Comprovação de atuação anterior em projetos similares, especialmente junto a instituições públicas ou privadas de médio ou grande porte;
- c) Apresentação de equipe técnica com formação ou experiência comprovada nas áreas de Segurança da Informação, Tecnologia da Informação, Educação Corporativa Digital ou áreas correlatas;
- d) Capacidade técnica da plataforma ofertada, incluindo funcionalidades de gestão de usuários, monitoramento de desempenho, relatórios de engajamento, e customização de conteúdos conforme as necessidades do CONTRATANTE.

14 DA ESTIMATIVA DE CUSTO/ORÇAMENTO

13.1 O valor total estimado da contratação é de **R\$ 1.718.171,35** (um milhão setecentos e dezoito mil cento e setenta e um mil reais e trinta e cinco centavos), conforme demonstrado no documento de pesquisa de preço.

15 DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1 Compõe a equipe de planejamento para este objeto os(as) seguintes servidores(as)

Fortaleza, data da assinatura digital.

Equipe de Planejamento:

Heldir Sampaio Silva - 9630
Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
Solicitante

Unidade de Gerenciamento
do Promojud

Denise Maria Norões Ólsen - 24667
Secretário de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
Autoridade da Secretaria

Ticiania Mota Sales - 54255
Diretora do Centro de Formação de Servidores

Ana Paula Cambraia Rocha Pimentel - 50768
Gerência de Desenvolvimento de Atenção à Saúde
Líder Técnica