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

TERMO DE REFERÊNCIA

Síntese do Tipo de Demanda:

Aprimoramento da infraestrutura computacional do TJCE

Código da Contratação: AQSETIN2024013

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência visa descrever detalhadamente a pretensão de **contratação de serviços de computação em nuvem, providos por corretor de nuvem (cloud broker)** nos termos e quantidades adiante detalhados.

ID	Descrição	Unidade de Medida	Quantitativo mensal	Quantitativo total
1	Provimento de recurso em nuvem	*Cloud Service Brokerage* - CSB	1.171.929,78	14.063.157,36
2	Serviços técnicos especializados de gerência e suporte em nuvem	*Cloud Service Management – CSM (Avançado)*	2.015.719,22	24.188.630,64
3	Serviços de consultoria sob demanda	*Cloud Generic Professional Services – CGPS*	35,00	420,00

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

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

1.4. O valor estimado no Estudo Técnico Preliminar e em sua Análise Volumétrica representa teto técnico-econômico de referência para a solução, calculado com base em premissas conservadoras de consumo e preço de mercado. O valor previsto neste Termo de Referência corresponde à contratação efetiva proposta, em montante inferior ao teto apurado no ETP, observada a proposta comercial do SERPRO, a estratégia de consumo sob demanda e a disponibilidade orçamentária do TJCE.

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 do pleno funcionamento de seus sistemas eletrônicos para prestar jurisdição aos cidadãos atendidos.

2.2. Trata-se de serviço de natureza contínua, conforme Lei 14.133/2021, art. 6º, inciso XV combinado com os Art. 106 e 107 da mesma Lei, no que se refere a vigência e prorrogações.

2.3. A contratação do objeto deste Termo de Referência permite que haja provisionamento de infraestrutura tecnológica para os sistemas elencados, de modo a entregar condições para os trabalhos requeridos e para a boa prestação jurisdicional, por decorrência.

2.4. A contratação do objeto deste Termo de Referência se mostra apta a resolver a necessidade de provimento de recursos computacionais e suporte técnico, em ambiente de nuvem, por 1 (um) ano, garantindo segurança, economicidade e eficiência na prestação dos serviços do TJCE disponibilizados por meio dos sistemas contemplados.

2.5. O detalhamento da descrição de cada serviço componente da solução, assim como as unidades e métricas referenciadas no item a seguir, se encontram no **Anexo III - Modelo de Contrato Padronizado Serpro Multicloud.**

2.6. **Serviços que compõem a solução:**

2.6.1. **Provimento de recurso em nuvem** – provisionamento de recursos computacionais em nuvem pública, via corretor de nuvem (*cloud broker)*, nos modelos IaaS e PaaS, por meio da disponibilização de unidades de recurso de nuvem, a serem utilizados, via corretor de nuvem, nos provedores de nuvem disponibilizados.

2.6.1.1. A CONTRATADA deverá prover serviço web para provimento de capacidade computacional segura e redimensionável na nuvem.

2.6.1.2. O serviço deverá ser projetado para facilitar a computação em nuvem na escala necessária para equipe o TJCE.

2.6.1.3. O serviço deverá dispor de interface de serviço web simples do permitindo a configuração de capacidade de recursos de computação necessários para o TJCE.

2.6.1.4. O serviço deverá oferecer controle completo de seus recursos computacionais

2.6.1.5. O provimento de recursos em nuvem será executado utilizando a métrica *CSB – Cloud Service Brokerage*, sendo essa a unidade de referência básica para os serviços.

2.6.1.6. As CSBs serão fornecidas na modalidade de serviço contínuo para a utilização dos serviços computacionais, no âmbito dos CSPs oferecidos pelo corretor de nuvem.

2.6.2. **Serviços de sustentação e suporte técnico** – serviços de gerenciamento, suporte e sustentação dos ambientes de nuvem computacional, de acordo com necessidade especificada via ordem de serviço.

2.6.2.1. O objeto desta especificação técnica tem por escopo serviços de natureza contínua, prestados sob demanda, para operacionalização de processos descritos no Catálogo de Serviços, conforme descrito no **Anexo III, na seção de "Descrição dos Serviços", item 3.2.5.3**, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos e atendimento de chamados, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos do TJCE que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvem.

2.6.2.2. A unidade de medida para este item será a *CSM – Cloud Service Management*. A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços. Contudo, demanda a definição dos parâmetros relativos à ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço.

2.6.2.3. O detalhamento dos níveis de serviço encontra-se descrito no item 8.1.

2.6.3. **Serviços de consultoria sob demanda** – trata-se de alocação prévia de recursos para possível solicitação de horas de consultoria técnica especializada, sob demanda, a fim de aprimorar as etapas de migração, arquitetura de cargas de trabalho na nuvem, seleção dos serviços mais adequados em cada CSP e automação de processos de *DevSecOps*, definição de *Infrastructure as Code*, entre outros.

2.6.3.1. A unidade de referência para a contratação será a *CGPS – Cloud Generic Professional Services*, que abrange a consultoria de todas as outras unidades definidas no modelo.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação do objeto deste Termo de Referência atende à necessidade de aprimoramento da infraestrutura computacional do TJCE, devidamente exposta nos Estudos Técnicos Preliminares que antecederam este Termo de Referência.

3.2. Contextualização e justificativa da contratação

3.2.1. A Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC desempenha um papel fundamental na eficiência e eficácia do Poder Judiciário, permitindo a digitalização de processos e serviços. No entanto, enfrentamos diversos desafios e necessidades relacionadas à infraestrutura e aos serviços de TIC no Tribunal de Justiça do Estado de Ceará - TJCE. Para solucionar essas questões, a adoção de plataforma e serviços em nuvem pública surge como uma alternativa viável e promissora.

3.2.2. Um dos desafios mais prementes é a necessidade de manter a disponibilidade atual de recursos de TIC para os processos administrativos e judiciais, além de antecipar o aumento das demandas por novos processos e serviços. A infraestrutura atual, baseada em ambiente local, traz complexidades na implantação de serviços digitais e no aumento rápido dos recursos de TIC devido aos limites físicos de uso de disco, memória, armazenamento e portas de conexões de rede. A adoção de serviços em nuvem permitirá maior agilidade e escalabilidade para atender a essas demandas crescentes.

3.2.3. A arquitetura de infraestrutura de TIC do TJCE, atualmente, demanda altos investimentos iniciais e custos de depreciação de bens físicos. A mudança para serviços em nuvem pública possibilitará eliminar ou reduzir significativamente esses custos, uma vez que os recursos de processamento e armazenamento são disponibilizados de acordo com a demanda, e o pagamento é baseado no consumo efetivo de recursos e serviços. Além disso, o TJCE poderá se livrar das preocupações associadas ao ciclo de vida do equipamento físico e do risco elevado em manter ativos na infraestrutura.

3.2.4. Outro ponto crucial é a disponibilidade limitada de mão de obra especializada para operar a infraestrutura de TIC, o que gera débito técnico e impacta a eficiência operacional. Ao adotar serviços em nuvem, algumas tarefas operacionais são transferidas para o provedor de nuvem, liberando os recursos humanos internos para atividades mais estratégicas e de maior valor agregado, como elaboração de estudos técnicos e gestão de contratos.

3.2.5. A Resolução n. 370, de 28/01/2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, que recomenda a adoção de serviços em nuvem seguindo requisitos de segurança e proteção de dados. Com base nisso, o TJCE deve seguir as diretrizes propostas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) na adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem, garantindo a integração, segurança e padronização do uso dessa tecnologia.

3.2.6. A contratação também é justificada pela importância da segurança da informação e da proteção de dados sensíveis dos cidadãos e do Estado brasileiro. A empresa pública é considerada a opção mais adequada para garantir a autonomia e segurança das informações e para cumprir as exigências legais de proteção de dados.

3.2.7. No decorrer das pesquisas para a elaboração dos estudos preliminares, foi identificada a possibilidade de contratação da empresa SERPRO, que oferece serviços de computação em nuvem capazes de atender à necessidade do TJCE. A contratação do SERPRO pode ser realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei 14.133/2021, que prevê a possibilidade de contratação direta "*para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por*

órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado".

3.2.8. Diante dos problemas e necessidades identificados, a aquisição de plataforma e serviços em nuvem pública se apresenta como uma solução adequada para o TJCE, de forma que a contratação do SERPRO para a execução de serviços de computação em nuvem demonstra-se técnica e economicamente vantajosa, oferecendo uma solução que atende aos requisitos técnicos e de negócio do TJCE de forma eficiente e segura, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar acostado aos autos.

3.2.9. Ao optar por essa abordagem, este Tribunal poderá alcançar escalabilidade, flexibilidade, agilidade, disponibilidade e aprimoramento da segurança da informação. A migração para a nuvem representa um passo significativo na modernização da infraestrutura de TIC e no aprimoramento dos serviços digitais, tornando este Judiciário mais eficiente, transparente e acessível à sociedade.

3.3. **Pesquisa de Mercado**

3.3.1. A pesquisa de mercado está detalhada no **Mapa Comparativo de Preços**.

3.4. **Justificativa para Contratação Direta**

3.4.1. Analisando-se inicialmente os requisitos legais para a contratação direta, verifica-se que o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO é empresa pública federal, sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, vinculada ao Ministério da Fazenda, regida pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, por seu Estatuto Social e pelas demais normas legais aplicáveis.

3.4.2. O SERPRO foi criado originalmente em 1º de dezembro de 1964, pela Lei nº 4.516, posteriormente revogada pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, com o objetivo de modernizar e conferir agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira, tendo como negócio institucional a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público.

3.4.3. Conforme seu Estatuto Social, o SERPRO tem por objeto social desenvolver, prover, integrar, comercializar e licenciar soluções em tecnologia da informação; prestar assessoramento, consultoria e assistência técnica em sua área de especialidade; e executar serviços de tratamento de dados e informações. Tais atribuições guardam pertinência com o objeto da presente contratação, consistente na prestação de serviços de computação em nuvem, suporte, sustentação, gerenciamento e consultoria especializada em ambiente de tecnologia da informação.

3.4.4. A contratação direta encontra amparo no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que admite a dispensa de licitação para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade integrante da Administração Pública criada para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

3.4.5. A contratação por meio do SERPRO de um serviço de intermediação de nuvem com múltiplos provedores oferecerá maior segurança, confiabilidade e disponibilidade aos sistemas do TJCE, contribuindo para o aumento do uso de nuvem em novos projetos e serviços digitais.

3.4.6. A contratação direta está fundamentada no Art. 75, inciso IX da Lei 14.133/2021, tal como transcrito abaixo:

"IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado."

3.4.7. Dessa forma, a presente situação caracteriza-se pela contratação direta, pois o SERPRO se caracteriza como ente integrante da Administração Pública, que realiza o serviço pretendido.

3.4.8. Coadunando com o escandido está a jurisprudência do Tribunal de Contas da União – TCU que assim vem entendendo:

Embora não pretenda me alongar, nesta oportunidade, na discussão dessa matéria, observo que o eminente Ministro Bento José Bulgarin, ao relatar o TC 000.617/1996-2, apreciando caso em que a Financiadora de Estudos e Projetos – Finep contratou sem licitação a Cobra Tecnologia S.A., deixou consignado no Voto que fundamentou a Decisão 496/99 – Plenário que: "Como se observa a contratação, com dispensa de licitação, de serviço de informática deve preencher os seguintes requisitos: a contratante deve ser pessoa jurídica de direito público interno e a contratada deve integrar a Administração Pública e ter sido criada para esse fim específico." (Acórdão nº 2.399/2006, Plenário, rel. Min. Augusto Sherman Cavalcanti) (grifou-se).

3.4.9. Uma análise mais detalhada e as evidências apresentadas demonstram que a contratação é vantajosa a longo prazo devido à notória expertise, eficiência, segurança e inovação que o SERPRO oferece, inclusive em razão dos serviços serem prestados por agentes públicos, e estarem em execução em vários outros órgãos públicos, inclusive muitos tribunais. Tais circunstâncias garantem não apenas a qualidade, mas também a redução de custos operacionais e de manutenção ao longo do tempo.

3.4.10. Em relação à análise econômica apresentada no Mapa de Preços para o serviço em questão, foi demonstrado que o **preço médio** pago por outros órgãos públicos para a contratação de serviços de computação em nuvem e serviços técnicos de consultoria e suporte, um serviço similar ao discutido nesta documentação, de acordo com a metodologia adotada, conforme descrita no **Mapa de Preços, item 3.2,** foi de **R$ 7,6975** por dólar, para os recursos em nuvem, de **R$ 4,8814** por dólar, para o serviço de sustentação em nível avançado, e de **R$ 1.297,00** por hora, para o serviço de consultoria.

3.4.10.1. O preço médio para o valor de recursos em nuvem se encontra na tabela constante no **Mapa de Preços, item 3.2.3.5**.

3.4.10.2. O preço médio para o valor do suporte, em nível avançado, é obtido pela média simples das 3 contratações que utilizaram esse nível de suporte, conforme a mesma tabela referenciada no item anterior.

3.4.11. Ao se analisar as os preços propostos pelo SERPRO para a contratação em questão, conforme constam no Anexo VI – Proposta SERPRO, ainda seguindo o disposto no Mapa de Preços, os valores foram de **R$ 7,2004** por dólar, para provisionamento de recursos em nuvem, de **R$ 2,7988** por dólar, para o serviço de sustentação e **R$ 1.297,00** por hora, para o serviço de consultoria.[AM1] [AM2]

3.4.11.1. Cálculos de acordo com o descrito no Mapa de Preços, item 3.2:

3.4.11.1.1. **VRN = FCSB × FC × (1 – FA) =** R$ 1,77 × 5,085 × (80%) = **R$ 7,2004**

3.4.11.1.2. **VSN = VRN × FCSM × VCSM / (VCSB × FCSB)**

VSN = (R$ 7,2004 × 0,40 × 2.015.719,22) / (1,77 × 1.171.929,78)

VSN = R$ 2,7988

3.4.12. Em comparação com a média dos preços encontrados, os preços propostos estão abaixo da média e mediana de mercado, atendendo, portanto, ao critério de compatibilidade com o mercado. Este valor torna-se especialmente mais interessante quando se considera a tendência atual de aumento crescente do dólar e o impacto deste aumento nos outros modelos contratuais.

3.4.13. A opção pela contratação direta do SERPRO decorre da necessidade de assegurar maior confiabilidade, continuidade e qualidade na prestação dos serviços de nuvem destinados ao PJe e demais sistemas considerados, especialmente diante de experiências de outros órgãos. A solução ofertada pelo SERPRO reduz riscos operacionais, proporciona suporte especializado e oferece maior segurança para a sustentação do ambiente tecnológico do Tribunal, especialmente quando se considera que está presente em vários outros Tribunais de Justiça do país.

3.5. **Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais**

3.5.1. A contratação ora pretendida está em consonância com os objetivos estratégicos deste TJCE (conforme Planejamento Estratégico 2030), visto que prevê melhorias para os principais sistemas institucionais, impactando no objetivo estratégico de "Promover a celeridade e a qualidade na prestação dos serviços", o que é imprescindível para o funcionamento do TJCE no desempenho de suas atividades institucionais.

3.5.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, especificamente no Código da Contratação RDP-SETIN-2026-535.

3.5.3. 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.

3.6. **Estimativa da demanda**

3.6.1. Através do Estudo Técnico Preliminar, por meio de conversão dos valores aproximados equivalentes em reais/horas, como descritos no referido Estudo, para as necessidades do TJCE, referenciados no **Anexo I – Análise Volumétrica**.

3.7. **Parcelamento da solução de TIC**

3.7.1. 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, de modo que resultou na identificação de melhor opção em **contratar lote único**, pois importa em:

3.7.1.1. menor preço do objeto;

3.7.1.2. pertinência de concentração de responsabilidade técnica pela solução;

3.7.1.3. dificuldade e oneração excessiva para administrar mais de um contrato;

3.7.1.4. padronização da solução e imagem do TJCE;

3.7.1.5. aceno de perda significativa na economia de escala.

3.7.2. **Resultados e benefícios a serem alcançados**

3.7.2.1. **Provisionamento e escalabilidade rápidos:** A capacidade de provisionar e ajustar rapidamente recursos e serviços de TIC sob demanda, conforme as necessidades do TJCE, sem a necessidade de adquirir e manter equipamentos físicos adicionais;

3.7.2.2. **Acesso a tecnologia avançada:** Acesso a tecnologias de ponta, já que os provedores de nuvem pública oferecem recursos avançados, como machine learning e análise de dados em larga escala, que podem ser difíceis e dispendiosos de implementar em uma infraestrutura própria;

3.7.2.3. **Aumento da disponibilidade dos sistemas:** Maior disponibilidade de serviços devido às redundâncias e medidas de *failover* (tolerância a falha) dos provedores de nuvem pública, reduzindo significativamente o risco de interrupções nos serviços e sistemas digitais do TJCE;

3.7.2.4. **Pagamento conforme o uso:** Apenas aquilo que é de fato consumido em termos de recursos computacionais é cobrado pelo provedor de nuvem, gerando economia em grande escala para cargas de trabalho adaptadas a este modelo;

3.7.2.5. **Redução de custos:** Redução de custos associados à manutenção de *datacenters* físicos e à aquisição de máquinas físicas;

3.7.2.6. **Segurança aprimorada:** Melhoria na segurança, uma vez que os provedores de nuvem pública investem consideravelmente em medidas de segurança e possuem equipes dedicadas para proteger os dados dos clientes;

3.7.2.7. **Atualizações automáticas:** Atualizações automáticas de software e hardware oferecidas pelos provedores de nuvem pública, garantindo que o TJCE sempre tenha acesso às mais recentes tecnologias e recursos;

3.7.2.8. **Economia de tempo:** Economia de tempo, uma vez que a equipe de infraestrutura não precisa se preocupar com a manutenção de *hardware* ou a instalação de *software* de plataforma;

3.7.2.9. **Integração simplificada:** Facilidade de integração com outras soluções, facilitando a criação de soluções personalizadas e a integração com outras aplicações;

3.7.2.10. **Sustentabilidade ambiental:** Redução do impacto ambiental devido à diminuição do consumo de energia e recursos pelo TJCE e o esforço que os provedores empregam em otimizar a matriz energética de suas cargas de trabalho;

3.7.2.11. **Facilidade de uso:** Interfaces de usuário amigáveis e documentação detalhada oferecidas pelos provedores de nuvem pública, tornando mais simples a administração dos recursos da nuvem;

3.7.2.12. **Aumento da capacidade operacional:** Aproveitar mão de obra especializada em TIC, dos provedores, para aumentar a capacidade operacional de TIC do TJCE;

3.7.2.13. **Modelo de despesas operacionais (OPEX):** A mudança das despesas de CAPEX para OPEX, permitindo que as despesas sejam tratadas como custos operacionais em vez de investimentos em bens de capital;

3.7.2.14. **Melhoria sociocultural:** Melhoria nas interações dos usuários com a tecnologia atual, nos meios de comunicação e na transparência das atividades realizadas pela SETIN;

3.7.2.15. **Modernização jurisdicional:** Modernização do TJCE para proporcionar um atendimento jurisdicional mais ágil, eficiente e eficaz; e

3.7.2.16. **Celeridade:** Maior rapidez na administração das demandas apresentadas ao TJCE, resultando na redução dos custos dos serviços prestados.

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 1° e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n°

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 do TJCE, destacam-se os seguintes recursos e funcionalidades a serem atendidos pela solução a ser contratada:

4.7.1.1. Escalabilidade: deve permitir aumentar ou diminuir a capacidade de computação conforme as necessidades do usuário. Isso é útil para aplicações que exigem muitos recursos de computação em momentos específicos, mas não precisam disso o tempo todo;

4.7.1.2. Otimização de custos: o pagamento será efetuado somente pelo que se utiliza;

4.7.1.3. Acessibilidade: permitir acesso aos recursos de computação na nuvem a partir de qualquer lugar, possuir conectividade com a internet;

4.7.1.4. Fornecer requisitos de segurança para proteger os dados do TJCE;

4.7.1.5. Permitir a escolha entre diferentes tipos de serviços, como infraestrutura como serviço (IaaS) e plataforma como serviço (PaaS), de acordo com as necessidades da instituição;

4.7.1.6. As atualizações deverão ser executadas e/ou programadas pelo provedor de forma automática;

4.7.1.7. Permitir estratégia híbrida de utilização de recursos em nuvem, possibilitando utilizar mais de um provedor de computação em nuvem;

4.7.1.8. Serviços disponíveis através de um corretor de nuvem (*Cloud Broker*) para auxiliar na prestação dos serviços providos pelo provedor de nuvem;

4.7.1.9. Prover modelo de serviço gerenciado e compatível com diferentes realidades de necessidade do TJCE;

4.7.1.10. Intermediar e agregar valor a todos os serviços prestados pelo provedor de nuvem, incluindo suporte técnico, orientação técnica especializada, além de gerenciamento e migrações;

4.7.1.11. Assegurar alta disponibilidade, segurança e um controle aprimorado de custos, definir alertas e estabelecer limites quantos aos gastos relacionados ao contrato;

4.7.1.12. Prover serviços de gerenciamento, migração e suporte prestados por profissionais especializados, topologia automatizada e processos eficientes;

4.7.1.13. Prover estrutura de atendimento em nível nacional;

4.7.1.14. Possuir infraestrutura tecnológica capaz de suportar demandas de hospedagem de sistemas institucionais;

4.7.1.15. Possuir ativos de rede para garantir acesso e conectividade às máquinas virtuais com equipamentos de segurança;

4.7.1.16. Ser dotada de funcionalidades de proteção anti-DDoS;

4.7.1.17. Ter garantia de disponibilidade dos serviços contratados;

4.7.1.18. Disponibilizar centros de processamento de dados (CPD ou *Datacenter*) TIER III ou IV, como definido pelo Uptime Institute (https://uptimeinstitute.com/tiers), cuja definição é usada como padrão internacional para classificação de CPDs.

4.7.1.19. Disponibilizar de interface para gerenciamento do ambiente corporativo na nuvem, sendo possível a criação, alteração e exclusão de máquinas virtuais, configurações e conexões;

4.7.1.20. Fornecer serviços altamente padronizados e automatizados de cargas de trabalho (*workloads*) predefinidas;

4.7.1.21. Garantir que os recursos de nuvem provisionados para ambientes de produção estejam cobertos por acordo de nível de serviço do provedor com disponibilidade não inferior a 99,5% mensal, ou, quando o serviço individual não a oferecer, propor arquitetura (múltiplas AZ, redundância) que a assegure, repassando integralmente ao TJCE os créditos por descumprimento, nos termos do item 8;

4.7.1.22. Aprimorar a gestão orçamentária de recursos de TI;

4.7.1.23. Estabelecer padrões adequados de resultados com vistas ao ganho de escala produtiva, à facilidade de custeamento e orçamentação e à ampla competitividade do mercado, vinculados às práticas de padronização de serviços e definição de resultados;

4.7.1.24. Atender aos requisitos de disponibilidade de informação dos serviços e soluções de TI disponibilizadas pelo TJCE ao seu público interno e à sociedade;

4.7.1.25. Fornecer garantia de segurança dos serviços contratados nos padrões exigidos pelo TJCE;

4.7.1.26. Garantir a disponibilidade dos serviços do TJCE em execução no ambiente de nuvem;

4.7.1.27. Prover equipe multidisciplinar de apoio técnico às atividades de gerenciamento dos serviços de nuvem, nos padrões recomendados pelo Gartner Grupo, tipo CCC (*Continuous Cloud Cost Optimization*) e CCoE (*Cloud Center of Excellence*); e

4.7.1.28. Disponibilizar orientações para provisionar seus recursos, seguindo as práticas recomendadas do provedor para a reduzir custos, aumentar o desempenho e a tolerância a falhas e melhorar a segurança.

4.8. **Requisitos legais**

4.8.1. Constituição Federal de 1988;

4.8.2. Lei Federal nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

4.8.3. Lei Federal nº 14.133/2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;

4.8.4. Resolução CNJ nº 185/2013, que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento;

4.8.5. Resolução CNJ n° 370/2021, que Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário;

4.8.6. Resolução CNJ nº 468/2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;

4.8.7. Não são requisitos legais vinculantes, mas figuram como boas práticas opcionais, os normativos a seguir:

4.8.7.1. Instrução Normativa nº 94/2022 – SGD-ME, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

4.8.7.2. Instrução Normativa nº 5/2021 – SGD-ME, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

4.8.7.3. Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023 - Estabelece modelo de contratação de software e de serviços de

computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.8.7.4. Elementos relativos a computação em nuvem do Manual do Índice em Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário - IGovTIC-JUD 2025;

4.8.8. Outras legislações aplicáveis e/ou pertinentes.

4.9. **Requisitos de garantia e manutenção**

4.9.1. Prover serviço técnico especializado no processo de implantação, operação e sustentação dos serviços contratados;

4.9.2. Dispor dos serviços técnicos especializados, no regime de 365x24x7 e registrados na central de atendimento;

4.9.3. Disponibilizar time multidisciplinar que venha a gerenciar e monitorar todo o ciclo de serviços;

4.9.4. Demonstrar a capacidade dos profissionais por meio de apresentação de certificados, quando couber;

4.9.5. Deverá prover orientações relacionadas a arquitetura, projeto, design, operação e resolução de problemas.

4.9.6. A solução contratada deverá incluir esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pelo TJCE, através de chamado técnico, observando-se a classificação prevista nos níveis de serviço.

4.9.7. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, de acordo com o impacto no ambiente computacional do TJCE.

4.10. **Requisitos temporais**

4.10.1. A solução contratada deverá seguir o cronograma elaborado no item **6.8**.

4.11. **Requisitos de segurança da informação**

4.11.1. A solução contratada deverá incluir todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas.

4.11.2. A plataforma deve possibilitar especificar a localização geográfica das instâncias virtuais utilizadas e unidades de armazenamento de backup.

4.11.3. Os dados devem ser armazenados de forma a impedir que clientes em um mesmo data center tenha acesso aos dados. Os dados devem ser independentes.

4.11.4. O TJCE poderá a seu critério efetuar diligência para auditar os processos de segurança da Informação da CONTRATADA.

4.11.5. A CONTRATADA deve oferecer garantias de deleção das informações ao fim do contrato, devendo os processos de deleção serem acompanhados por preposto do TJCE.

4.11.6. A solução contratada deve atender à Política de Segurança da Informação (PSI), definida pela Resolução do Órgão Especial Nº 15/2023 do TJCE, às Normas de Segurança de Informação (NSI) derivadas, e às demais legislações e políticas aplicáveis ao serviço, efetivas ou em elaboração pelo TJCE.

4.11.7. A solução contratada deverá atender, de modo especial, ao definido na NSI de Uso Seguro de Computação em Nuvem, definida na Portaria 1385/2025 do TJCE, também chamada de Política de Computação em Nuvem (PCN) do TJCE.

4.11.8. A solução contratada deverá incluir medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade e prevenindo acesso não autorizado às informações.

4.11.9. Dos Planos e Procedimentos:

4.11.9.1. A solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente ao TJCE todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do TJCE;

4.11.9.2. A solução contratada deverá incluir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível com os dispositivos da PSI do TJCE;

4.11.9.3. O processo de análise e gestão de riscos deve prever análises com periodicidade mínima trimestral, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível ao TJCE, contendo no mínimo: a descrição da metodologia utilizada, os riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes;

4.11.9.4. A solução contratada deve incluir e manter as seguintes informações disponíveis ao TJCE:

4.11.9.4.1. O plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio;

4.11.9.4.2. Os resultados dos testes trimestrais de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;

4.11.9.4.3. Plano de resposta a incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos deste estudo técnico;

4.11.9.4.4. Os resultados de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

4.12. **Requisitos sociais, ambientais e culturais**

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

4.12.1.2. Os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto junto ao TJCE, deverão cumprir os seguintes requisitos:

4.12.1.2.1. Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando vestuário que comprometa a imagem institucional do TJCE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

4.12.1.2.2. Respeitar todos os servidores e demais colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

4.12.1.2.3. Atuar nas dependências do TJCE, se necessário, com urbanidade e cortesia.

4.12.1.3. Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

4.12.1.3.1. Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão;

4.12.1.3.2. As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando ao alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

4.12.1.3.3. Utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e oferecer o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos do TJCE.

4.12.1.4. Dessa forma, a PRESTADORA DE SERVIÇOS 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.

4.13. **Requisitos de arquitetura tecnológica**

4.13.1. A solução a ser contratada deverá observar:

4.13.1.1. Registro ininterrupto de eventos, incidentes e problemas;

4.13.1.2. Largura de banda total para tráfego de dados mínima de 2 Gbps;

4.13.1.3. Balanceador de carga para implementação de, no mínimo, 100 regras;

4.13.1.4. Monitoração das conexões de dados, tempos de reposta e disponibilidade para aferir a execução dos limites contratados;

4.13.1.5. Instalações com garantia de controle de incêndio, climatização e controle de acesso, incluindo o acesso físico;

4.13.1.6. Conexões e infraestruturas distintas contratadas de operadores diferentes;

4.13.1.7. Disponibilidade de pelo menos 2 opções de comunicações de dados;

4.13.1.8. Possibilidade para escalagem mínima de 100 redes virtuais;

4.13.1.9. Direito de uso de IP público, a ser atribuído ao roteador virtual de seu ambiente;

4.13.1.10. Disponibilidade para aprovisionamento das demandas flutuantes por hora para cada tipo de recurso e serviços, tais como CPU, RAM, armazenamento e balanceamento de carga;

4.13.1.11. Prover um ambiente escalonável, que atenda rapidamente ao aumento repentino de demanda;

4.13.1.12. Provisão para taxa de crescimento da demanda anual dos recursos (CPU, RAM) da ordem de, no mínimo, 25%.

4.13.1.13. Alocação dinâmica de máquinas virtuais com capacidades variadas de processamento, memória de leitura e escrita e armazenamento de dados;

4.13.1.14. Alocação dinâmica de ferramentas e serviços prontos para uso de bases de dados relacionais e base de dados não estruturados;

4.13.1.15. Alocação dinâmica de ferramentas e serviços prontos para uso relacionadas ao desenvolvimento de softwares;

4.13.1.16. Alocação dinâmica de ferramentas e serviços prontos para uso relacionados às redes de comunicações;

4.13.1.17. Alocação dinâmica de recursos relacionados a inteligência artificial;

4.13.1.18. Alocação dinâmica de ferramentas e serviços relacionados a cluster de orquestração de

contêineres;

4.13.1.19. Auditoria de todas as interações efetuadas para provisionamento de recursos no ambiente de nuvem.

4.14. **Requisitos de entrega ou do projeto de implantação da Solução de TIC**

4.14.1. Da Reunião de Alinhamento:

4.14.1.1. Deverá ser realizada, até o 5º (quinto) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes, uma reunião de alinhamento remota e com a participação do preposto da CONTRATADA, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:

4.14.1.1.1. Nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência, na proposta da CONTRATADA e no Contrato, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;

4.14.1.1.2. Apresentar os canais para interação com a CONTRATADA relacionados aos serviços;

4.14.1.1.3. Identificar as expectativas a respeito da solução contratada;

4.14.1.1.4. Apresentar servidores do TJCE responsáveis pelas solicitações dos serviços junto à CONTRATADA.

4.14.1.2. Após a reunião de alinhamento deverá ser gerada uma Ata para registro das deliberações, devendo ser assinada pelo Gestor, Fiscais do Contrato e pela CONTRATADA.

4.14.2. Da Entrega:

4.14.2.1. Para o serviço de provimento de recursos em nuvem, a disponibilização de credenciais de acesso deve se dar em até 5 dias úteis após a publicação do contrato na imprensa oficial.

4.14.2.2. Para os demais serviços, serão estabelecidos negocialmente entre as partes após a contratação, na reunião de alinhamento, antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

4.15. **Requisitos de sustentabilidade**

4.15.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade na prestação dos serviços de solução de nuvem compatível com suas atividades, com foco na eficiência energética, na redução dos impactos ambientais relacionados às suas operações e na gestão adequada de resíduos decorrentes de suas atividades, comprovando tais práticas por meio de políticas, programas, relatórios, certificações ou documentos equivalentes.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. **Deveres e responsabilidades do TJCE**

5.1.1. O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no contrato 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 contrato e seus anexos;

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

5.1.1.4. Efetuar os pagamentos nos valores e prazos dispostos neste instrumento;

5.1.1.5. Acompanhar os relatórios de consumo disponibilizados, devendo notificar à CONTRATADA

qualquer anormalidade constatada;

5.1.1.6. Analisar Relatório Mensal de Consumo, encaminhado pela CONTRATADA, em até 15 dias após o seu recebimento;

5.1.1.6.1. Caso sejam apuradas divergências contidas no Relatório, o TJCE deverá comunicar imediatamente à contratada. Se não o fizer no prazo estabelecido acima, a CONTRATADA entenderá como aceite do relatório.

5.1.1.7. Utilizar os serviços contratados em rígida observância às legislações e às regulamentações em vigor no âmbito municipal, estadual e federal, de maneira zelosa, prezando sempre pela segurança, pela estabilidade e pela confiabilidade dos serviços e ambientes técnicos;

5.1.1.8. Não utilizar aplicação, sistema e/ou funcionalidade, objeto deste contrato, para promover, intermediar, divulgar facilitar ou incentivar ações ilegais, ilícitas ou irregulares, ficando o TJCE integral e exclusivamente responsabilizada civil e criminalmente na eventual ocorrência desses fatos;

5.1.1.9. Responsabilizar-se, única e exclusivamente responsável por toda e qualquer aplicação, sistema, serviço, configuração ou funcionalidade, por ela desenvolvida ou por terceiros, que esteja sendo executada em conjunto com o serviço da CONTRATADA; bem como por toda e qualquer ação de sua parte, seja ela proposital ou não, quando da utilização dos serviços contratados;

5.1.1.10. Comunicar de imediato, por meio dos canais oficiais de suporte, toda e qualquer descoberta de vulnerabilidade de segurança em seus sistemas, aplicações ou funcionalidades que possa comprometer a estabilidade do ambiente técnico ou o funcionamento dos serviços, ficando responsável, também, por corrigir tais vulnerabilidades e comunicar a correção à CONTRATADA;

5.1.1.11. Retirar as aplicações do ambiente de nuvem da CONTRATADA ao término da vigência do contrato ou nas hipóteses de rescisão contratual;

5.1.1.12. Prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

5.1.1.13. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do contrato;

5.1.1.14. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

5.1.1.15. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos em Contrato;

5.1.1.16. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita;

5.1.1.17. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.1.1.18. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

5.1.1.19. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

5.1.1.20. Informar à CONTRATADA sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos fornecimentos e serviços prestados;

5.1.1.21. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa realizar os fornecimentos e executar os serviços conforme as especificações estabelecidas em Contrato;

5.1.1.22. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato;

5.1.1.23. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos fornecimentos e serviços prestados;

5.1.1.24. Revogar e eliminar autorizações de acesso e caixas postais concedidas à CONTRATADA e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende ao TJCE; e

5.1.1.25. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI/TJCE) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como as suas atualizações.

5.1.1.26. Para mitigação interna dos riscos de dependência excessiva de fornecedor, indisponibilidade prolongada da nuvem ou necessidade de retorno operacional ao ambiente próprio, o TJCE manterá estratégia própria de reversibilidade, continuidade e contingência, sem prejuízo da execução contratual.

5.1.1.27. A estratégia poderá contemplar, conforme criticidade da aplicação e disponibilidade orçamentária, manutenção de cópias atualizadas de bases de dados, documentação arquitetural, scripts de implantação, inventário de recursos, procedimentos de restauração, ambiente local emergencial e testes periódicos de recuperação.

5.1.1.28. A adoção dessa estratégia constitui medida interna de governança, continuidade de negócio e gestão de riscos do TJCE, não implicando, por si só, obrigação adicional da CONTRATADA além daquelas expressamente previstas neste Termo de Referência, contrato, anexos e ordens de serviço.

5.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

5.2.1. A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações constantes no contrato, 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. 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;

5.2.1.2. 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;

5.2.1.3. Cumprir o contrato dentro do prazo estipulado, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na quantidade solicitada;

5.2.1.4. 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;

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

5.2.1.6. 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;

5.2.1.7. 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;

5.2.1.8. Prestar os Serviços de forma alinhada aos termos especificados neste Termo de Referência, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e

legislação, mantendo a qualidade dos serviços prestados, de maneira uniforme, durante toda a vigência do presente documento jurídico;

5.2.1.9. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento;

5.2.1.10. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na dispensa de licitação;

5.2.1.11. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido na Lei Federal nº 14.133/2021, tomando-se por base o valor contratual;

5.2.1.12. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao TJCE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato o TJCE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual;

5.2.1.13. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo TJCE, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

5.2.1.14. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, no prazo de 5 (cinco) dias, contados da sua notificação;

5.2.1.15. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração;

5.2.1.16. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização do TJCE;

5.2.1.17. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e demais normas do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e a medicina do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida;

5.2.1.18. Encaminhar ao TJCE, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao da prestação dos serviços, o Relatório de Consumo;

5.2.1.19. Considera-se mês de prestação dos serviços o período compreendido entre o primeiro e último dia do mês, podendo este ser proporcional no mês de início e de término da vigência contratual ou no caso de suspensão/interrupção contratual.

5.2.1.20. Aplicar ajustes no relatório de Consumo, caso as contestações do TJCE tenham fundamento;

5.2.1.21. Disponibilizar ao TJCE os relatórios de consumo dos serviços contratados a qualquer tempo, via solicitação ou sistema;

5.2.1.22. Remeter a Nota Fiscal ou Fatura e Documento de Arrecadação Estadual – DAE via correio eletrônico, para endereço eletrônico indicado pelo TJCE;

5.2.1.23. Prestar suporte técnico e fornecer um canal oficial especializado para atender demandas operacionais da TJCE, sempre de acordo com os processos de atendimento definidos por este Termo de Referência;

5.2.1.24. Comunicar ao TJCE qualquer alteração nos canais de suporte técnico e nos seus respectivos processos de atendimento e tramitação de suporte. As alterações não entrarão em vigor sem que ocorra a notificação ao TJCE;

5.2.1.25. Uma vez realizada a notificação ao TJCE acerca das modificações acima mencionadas, após a confirmação de ciência do TJCE, tais alterações poderão ser aplicadas de maneira imediata.

5.2.1.26. Comunicar ao TJCE, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, a necessidade de

interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, atualização ou qualquer outro evento que possa, de alguma forma, interferir na prestação dos serviços que são objeto deste Termo de Referência;

5.2.1.27. Tornar disponíveis ao TJCE informações sobre características e especificações técnicas necessárias à prestação do serviço;

5.2.1.28. Prestar esclarecimentos ao TJCE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a prestação de serviços independente de solicitação;

5.2.1.29. Zelar pela segurança e confidencialidade das informações que tiver acesso, no ambiente de nuvem provisionado para o TJCE, sendo responsável pela proteção da infraestrutura que executa a nuvem contratada;

5.2.1.30. Garantir que todas as informações do TJCE estarão armazenadas em ambientes técnicos (*datacenters*) localizados dentro dos limites do território brasileiro;

5.2.1.31. Promover, em caso de desastres nas estruturas técnicas, manobras entre datacenters, em regime emergencial, para manutenção da alta disponibilidade dos serviços;

5.2.1.32. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, indisponibilidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço, considerando que:

5.2.1.33. Episódios de indisponibilidade serão caracterizados pelo não funcionamento de um serviço em situações não previstas ou planejadas;

5.2.1.34. Paralisações nos serviços que forem executadas de maneira planejada, sejam elas parciais ou totais, de natureza corretiva ou evolutiva, não serão caracterizadas como indisponibilidade; e

5.2.1.35. Indisponibilidades, totais ou parciais, ocasionadas por eventos de caso fortuito ou força maior, não poderão ser computadas para cálculo do SLA.

5.2.1.36. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e/ou fiscais técnicos;

5.2.1.37. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do TJCE, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;

5.2.1.38. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TJCE, o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado.

5.2.1.39. Indicar PREPOSTO e cuidar para que este mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive a gestão dos seus profissionais;

5.2.1.40. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica adequada;

5.2.1.41. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o TJCE;

5.2.1.42. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e dos indicadores;

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

5.2.1.44. Elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial das Ordens de Serviços executadas,

contendo detalhamento dos níveis de serviço executados em confronto aos exigidos, as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução do serviço;

5.2.1.45. Elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Detalhado de Utilização dos Serviços de Nuvem, devendo o relatório ser gerado a partir de fonte primária de administração dos serviços;

5.2.1.46. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, e aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros;

5.2.1.47. A CONTRATADA deverá assegurar que os dados, informações, bases, arquivos, cópias de segurança e demais ativos informacionais do TJCE tratados no âmbito da contratação observem a Lei nº 13.709/2018 — LGPD, a Política de Segurança da Informação do TJCE e as demais normas aplicáveis.

5.2.1.48. Os dados e informações do TJCE deverão permanecer armazenados em ambientes técnicos localizados no território brasileiro, ressalvadas hipóteses tecnicamente justificadas e previamente autorizadas pelo TJCE, quando compatíveis com a LGPD.

5.2.1.49. Eventual tratamento, acesso remoto, suporte técnico, transferência, replicação, cópia, visualização, retenção ou eliminação de dados pessoais deverá observar as instruções documentadas do TJCE, a finalidade da contratação, a necessidade do tratamento, os controles de segurança aplicáveis e os mecanismos de registro e auditoria disponíveis.

5.2.1.50. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes do Termo de Confidencialidade da Informação, das normas e dos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TJCE.

5.2.1.51. Entender como mínimas todas as características técnicas apresentadas neste Termo de Referência, sendo aceitas características e desempenhos superiores ao solicitado;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. **Rotinas de execução**

6.1.1. 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.

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, 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. 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.

6.1.9.1. 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.

6.1.10. A fiscalização do TJCE anotará 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.

6.1.11. 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 CONTRATADA e o TJCE, os seguintes:

ID	Função de Comunica	Emissor	Destinatári	Descrição	Forma	Frequência
1	Ordem de Serviço	TJCE	CONTRATADA	Emissão da ordem de serviço.	E-mail, site, telefone	Quando demandado pela SETIN.
2	Nota de empenho	TJCE	CONTRATADA	Emissão da Nota de Empenho	E-mail	Quando demandado pela SETIN.
3	Esclarecimentos	TJCE	CONTRATADA	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia. Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato;	Via e-mail e/ou site e/ou telefone	Sempre que necessário.

4	Ata de reunião	CONTRATADA/ TJCE	CONTRATADA/ TJCE	Registro das reuniões realizadas entre TJCE e a Empresa Fornecedora da Solução a ser adquirida pelo TJCE.	E-mail	Sempre que houver reunião entre as partes.
5	Comunicação formal	CONTRATADA/ TJCE	CONTRATADA/ TJCE	Relato de alguma ocorrência através de Ofício por correspondência, Termos de Recebimento, Ciência, Compromisso.	E-mail e/ou correios	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
6	Troca de informações técnicas necessárias	CONTRATADA/ TJCE	CONTRATADA/ TJCE	Informações que se fizerem necessárias ao longo da contratação.	Telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet.	Quando necessário

6.4. **Manutenção de sigilo e normas de segurança**

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

6.4.2. Deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA o **Anexo VII - Termo de Confidencialidade**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade.

6.4.3. Deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, o **Anexo IV - Termo de Ciência**.

6.4.4. Encontram-se os termos referenciados, conforme indicados, como Anexos deste Termo de Referência.

6.5. **Formas de transferência de conhecimento**

6.5.1. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto. Há apenas a previsão de treinamento, conforme especificado na descrição dos itens.

6.6. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.6.1. A CONTRATADA deverá elaborar e executar um Plano de Transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos do TJCE ou do fornecedor de uma nova Solução de Tecnologia da Informação adquirida ao final da vigência da presente contratação.

6.6.1.1. O Plano de Transição deverá ser apresentado pela CONTRATADA 90 (noventa) dias antes do encerramento do contrato para aprovação do TJCE.

6.6.2. O TJCE promoverá a revogação de perfis de acesso de funcionários da CONTRATADA.

6.7. **Prazos e Condições**

6.7.1. A CONTRATADA deverá considerar o cronograma de eventos e prazos, abaixo apresentado, no planejamento das atividades e alocação de recursos humanos e financeiros para implantação da solução, considerando todos os requisitos definidos no termo de referência e seus anexos.

6.7.2. Os prazos indicados são considerados como máximos, não impedindo, pois, que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento destes prazos acarretará a adoção por parte do TJCE das sanções previstas em Contrato.

ID	EVENTO	RESPONSÁ TJC	CONTRATADA	PRAZO
1	Assinatura do Contrato, publicada em imprensa oficial	X	X	0
2	Entrega do Plano de Implantação e Reunião de Alinhamento		X	Até 5 dias úteis após o evento 1
3	Aprovação do Plano de Implantação	X		Até 5 dias úteis após o evento 2
4	**Implantação em Ambiente de Produção**			
4.1	Início da migração das cargas de trabalho	X	X	Até 10 dias úteis após o evento 3
4.2	Início do Período de Assistência e Suporte Técnico		X	Imediatamente após a aprovação do Plano de Implantação
5	**Termos**			
5.1	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD	X		Até 5 dias corridos a partir do recebimento do Relatório Mensal de Consumo

6.7.3. Os prazos acima apresentados podem ser ajustados se, de comum acordo, o TJCE e a CONTRATADA assim decidirem.

6.7.4. A solução deve se adequar à estrutura tecnológica atual do TJCE, seguindo o plano de implantação fornecido pela CONTRATADA, porém, com alinhamento e aprovação da equipe técnica do TJCE. Em caso de necessidade de ajustes adicionais por parte da CONTRATADA, as informações devem ser comunicadas à equipe técnica do TJCE antes da execução do projeto.

6.7.5. A solução deverá ser aderente e estar em conformidade com as orientações da SETIN quanto aos procedimentos e documentações exigidos.

6.7.6. O plano de implantação deve estar disponível em até 5 dias úteis a partir da assinatura do contrato. A implantação e migração das cargas de trabalho seguirão o cronograma estabelecido.

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	Orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos; 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; Encaminhar à Administração do TJCE 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; 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; 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.

02	Fiscal Técnico do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato; Identificação de não conformidade com os termos contratuais; 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; Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato; Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados; Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas no termo de referência, na proposta da CONTRATADA e no contrato; Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados; 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; Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes; Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.

03	Fiscal Requisitante do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	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; Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; 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; 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; Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; 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; 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.
04	Fiscal Administrativo do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	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; 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; Verificar se a CONTRATADA cumpriu com a garantia prevista no contrato.

7.2. **Critérios de aceitação**

7.2.1. 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.

7.2.2. Em caso de constatação de desvios executivos ou defeitos que comprometam a qualidade do objeto, bem como má fé 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.

7.3. **Recebimento definitivo**

7.3.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento do Relatório Mensal de Consumo, 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.

7.3.2. Embora haja a previsão do parágrafo único do Art. 55 do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos no sentido de proibir a dispensa do termo de recebimento provisório nos casos de serviços de instalação, considerando que os serviços de computação em nuvem possuem execução continuada e aferição mensal mediante análise dos níveis de serviço, relatórios de consumo e demais evidências da execução contratual, mostra-se desnecessária a formalização de recebimento provisório.

7.3.3. Além disso, o contrato a modelagem contratual adotada pelo SERPRO prevê apenas o atesto definitivo dos serviços, razão pela qual será adotado exclusivamente o recebimento definitivo, sem prejuízo da fiscalização contínua pela Administração, pois o IMR validado pelo fiscal técnico (item 8.7.1) constitui a verificação técnica detalhada da execução mensal.

7.3.4. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução do objeto, será realizado pelo gestor do contrato, conforme modelo de termo constante no **Anexo V – Modelo do Termo de Recebimento Definitivo** e é condição para iniciar a contagem do prazo de pagamento.

7.3.5. 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.

7.3.6. 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.

7.3.7. 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.

7.3.8. 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 – disposições gerais**

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. Após terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do TJCE apresentará à CONTRATADA o instrumento "Medição de Serviços Prestados" que conterá, no mínimo:

8.1.4.1. Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;

8.1.4.2. Número do Contrato;

8.1.4.3. Partes Contratuais;

8.1.4.4. Síntese do objeto;

8.1.4.5. Listagem de ocorrências e medições;

8.1.4.6. Fator percentual de aceitação e remuneração dos serviços.

8.1.5. 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.

8.1.6. Os níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência têm por finalidade assegurar a adequada execução dos serviços contratados, a rápida reação a incidentes, a rastreabilidade da atuação da CONTRATADA e a possibilidade de redimensionamento de pagamento, glosas, descontos e aplicação de sanções administrativas, quando cabíveis.

8.1.7. Para fins de aplicação dos níveis mínimos de serviço, a contratação será avaliada de forma segregada, conforme a natureza dos itens contratados:

8.1.7.1. Serviço de Provimento de Recursos em Nuvem — CSB, compreendendo a corretagem, intermediação, disponibilização, gestão de acesso, faturamento, transparência de consumo e suporte operacional vinculado aos recursos de nuvem providos pelos provedores parceiros;

8.1.7.2. Serviço de Suporte e Manutenção Contínua — CSM, compreendendo a atuação da CONTRATADA na reação a incidentes, orquestração de suporte, acionamento de provedores ou fabricantes, acompanhamento técnico, comunicação, escalonamento, registro de evidências e apoio à continuidade operacional dos ambientes abrangidos; e

8.1.7.3. Serviços profissionais ou consultoria sob demanda, quando formalmente acionados por Ordem de Serviço, compreendendo atividades técnicas especializadas, entregáveis, artefatos, estudos, desenho de arquitetura, migração, automação, otimização, sustentação evolutiva ou outras atividades definidas na respectiva Ordem de Serviço.

8.1.8. Os níveis mínimos de serviço não devem ser interpretados como garantia absoluta de disponibilidade fim-a-fim das aplicações do TJCE, uma vez que a disponibilidade das aplicações depende, conforme o caso, de código-fonte, arquitetura, configuração, dimensionamento, banco de dados, integrações, rede, segurança, políticas de continuidade, operação e componentes sob responsabilidade do TJCE, da CONTRATADA, dos

provedores de nuvem ou de terceiros.

8.1.9. A limitação prevista no subitem anterior não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelas obrigações próprias de corretora de nuvem, integradora, prestadora de suporte e gestora dos serviços contratados, especialmente quanto a abertura de chamados, escalonamento, comunicação, acompanhamento, registro de evidências, obtenção de relatório, apuração de créditos de serviço, repasse de créditos, suporte técnico e cumprimento dos tempos de reação contratados.

8.1.10. Os prazos e indicadores previstos neste Termo de Referência não substituem os níveis mínimos de serviço constantes do contrato, anexos e proposta, devendo ser interpretados de forma integrada. Em caso de divergência entre o Contrato e este Termo de Referência, prevalecerão as disposições constantes do Contrato. O Termo de Referência será utilizado de forma complementar para a interpretação e integração das cláusulas contratuais, observadas as condições que fundamentaram a contratação e a proposta.

8.1.11. Para os sistemas, ambientes ou cargas de trabalho classificados como críticos pelo TJCE, ou outros sistemas definidos pela área técnica, deverá ser adotado plano de CSM compatível com a criticidade do serviço, ou outro plano que assegure tempo de reação equivalente ou superior ao estabelecido neste Termo de Referência.

8.1.12. O registro de chamado realizado por usuário, servidor ou equipe autorizada do TJCE será considerado marco inicial para contagem dos prazos de reação, atendimento, atualização, escalonamento e demais obrigações vinculadas ao incidente, ressalvados os períodos em que o chamado permanecer aguardando informação, autorização, validação ou providência indispensável o TJCE.

8.1.13. Todos os prazos relativos a incidentes críticos e indisponibilidades de produção serão contados em regime 24x7, inclusive finais de semana e feriados, quando o serviço contratado ou a criticidade do ambiente assim exigir.

8.1.14. As solicitações administrativas, cadastros, mudanças ordinárias e solicitações de serviço que não envolvam incidente, indisponibilidade ou degradação de produção serão tratadas no horário comercial, salvo previsão diversa em Ordem de Serviço ou no plano de CSM contratado.

8.1.15. A CONTRATADA deverá manter canais formais para abertura de chamados, inclusive por sistema eletrônico, e-mail institucional e outros canais previstos no contrato, devendo disponibilizar canal compatível com acionamento 24x7 para incidentes críticos e indisponibilidade de produção, quando abrangidos pelo CSM contratado.

8.2. **Classificação dos eventos e incidentes**

8.2.1. Para fins de medição dos níveis mínimos de serviço, os eventos serão classificados da seguinte forma:

8.2.1.1. **Severidade Crítica** — evento que cause indisponibilidade total de ambiente de produção crítico, interrupção relevante de serviço essencial, perda de acesso generalizada, incidente de segurança com impacto operacional relevante ou degradação que impeça a utilização regular do sistema por parcela significativa dos usuários;

8.2.1.2. **Severidade Alta** — evento que cause indisponibilidade parcial, degradação severa de desempenho, instabilidade recorrente, comprometimento de funcionalidade relevante ou risco concreto de indisponibilidade de ambiente de produção;

8.2.1.3. **Severidade Média** — evento que afete funcionalidade não crítica, ambiente não produtivo, solicitação técnica relevante, ajuste operacional ou falha que não impeça a continuidade do serviço, mas demande atuação técnica da CONTRATADA;

8.2.1.4. **Severidade Baixa** — solicitação administrativa, esclarecimento, ajuste ordinário, cadastro, documentação, apoio de rotina ou demanda sem impacto relevante sobre a operação.

8.2.2. A classificação inicial poderá ser realizada pelo TJCE no momento da abertura do chamado, cabendo à

CONTRATADA justificar eventual pedido de reclassificação, que dependerá de anuência do fiscal técnico ou do gestor do contrato quando implicar alteração de prazo, prioridade ou consequência contratual.

8.2.3. A CONTRATADA deverá manter registro da classificação, reclassificações, horários, responsáveis, providências adotadas, evidências técnicas, histórico de comunicação e conclusão de cada chamado.

8.3. **Níveis mínimos de serviço - Serviço de Provimento de Recursos em Nuvem**

8.3.1. O Serviço de Provimento de Recursos em Nuvem será avaliado quanto às obrigações de corretagem, gestão, intermediação, disponibilização de acesso, rastreabilidade, faturamento, transparência de consumo, comunicação de incidentes e repasse de créditos, abatimentos ou compensações concedidas pelos provedores de nuvem.

8.3.2. A disponibilidade dos recursos de nuvem contratados observará os níveis de serviço aplicáveis aos respectivos provedores de nuvem e aos recursos efetivamente provisionados, consideradas as exclusões técnicas, janelas de manutenção, hipóteses de força maior, falhas de aplicação, falhas de configuração sob responsabilidade do TJCE e demais condições técnicas aplicáveis ao serviço utilizado.

8.3.3. Em caso de indisponibilidade, degradação relevante, intermitência ou falha de recurso de nuvem contratado, caberá à CONTRATADA, no âmbito do serviço em questão:

8.3.3.1. registrar e acompanhar o evento nos sistemas aplicáveis;

8.3.3.2. acionar o provedor de nuvem ou fabricante responsável, quando necessário;

8.3.3.3. escalar o incidente pelos canais técnicos disponíveis;

8.3.3.4. comunicar ao TJCE as informações disponíveis sobre impacto, início, evolução, causa provável e providências adotadas;

8.3.3.5. manter atualizações periódicas até a normalização ou estabilização do serviço;

8.3.3.6. registrar evidências técnicas do evento;

8.3.3.7. apurar a causa raiz, quando disponível;

8.3.3.8. obter e disponibilizar relatório de ocorrência, quando aplicável;

8.3.3.9. apurar créditos de serviço, abatimentos, compensações ou benefícios econômicos concedidos pelo provedor de nuvem em razão do descumprimento de níveis de serviço; e

8.3.3.10. repassar integralmente ao TJCE os créditos de serviço, abatimentos, compensações ou benefícios econômicos decorrentes de indisponibilidade suportada pelo TJCE, mediante abatimento em fatura, crédito financeiro ou outra forma aceita pela Administração.

8.3.4. A CONTRATADA não poderá reter, compensar em benefício próprio ou omitir créditos, abatimentos ou compensações concedidos por provedores de nuvem em razão de indisponibilidade, degradação ou descumprimento de níveis de serviço vinculados a recursos contratados pelo TJCE.

8.3.5. O descumprimento das obrigações previstas nos subitens 8.3.3 e 8.3.4 caracterizará falha própria da CONTRATADA, sujeitando-a a glosa, desconto, multa ou sanção administrativa, conforme gravidade, reincidência, dano causado e apuração em processo próprio.

8.3.6. Aplicam-se ao serviço de provimento de recursos em nuvem, no mínimo, os seguintes indicadores:

Indicador	Descrição	Prazo	Meta

INS-1 - Atendimento a solicitações de cadastro ou habilitação de usuários na console do provedor	Tempo de atendimento a solicitações de cadastro, habilitação ou ajuste de acesso ordinário na console do provedor, quando dependente da CONTRATADA.	Até 72 horas, dentro do horário comercial, salvo prazo menor previsto em Ordem de Serviço ou no contrato.	Mínimo de 80% das solicitações dentro do prazo

8.3.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente relatório de consumo, disponibilidade, ocorrências, créditos e chamados vinculados ao serviço de provimento de recurso em nuvem (CSB), com informações suficientes para permitir a conferência pelo TJCE, inclusive por meio de console, relatório do provedor, sistema de chamados, fatura, extrato de consumo ou outra evidência tecnicamente idônea.

8.4. **Níveis mínimos de serviço - Serviço de Suporte e Manutenção**

8.4.1. O Serviço de Suporte e Manutenção será avaliado quanto à atuação da CONTRATADA na reação a incidentes, suporte técnico, orquestração, acompanhamento, escalonamento, comunicação, registro de evidências, apoio à normalização, apoio à mitigação e prestação de informações à fiscalização.

8.4.2. Os indicadores de CSM medem o tempo de reação e a atuação da CONTRATADA no suporte e gerenciamento do incidente, não constituindo, por si só, garantia de resolução integral do incidente quando a causa depender exclusivamente de provedor de nuvem, fabricante, terceiro ou componente sob responsabilidade do TJCE.

8.4.3. Poderão ser aplicados os tempos de reação do plano de CSM contratado, observadas as condições do contrato, proposta e anexos, desde que não inferiores aos seguintes parâmetros:

8.4.3.1. **CSM Básico**: até 30 minutos para incidentes de produção com indisponibilidade; até 2 horas para incidentes de produção sem indisponibilidade, quando contratualmente aplicável;

8.4.3.2. **CSM Intermediário**: até 20 minutos para incidentes de produção com indisponibilidade; até 2 horas para incidentes de produção sem indisponibilidade; até 20 horas úteis para solicitações de serviço;

8.4.3.3. **CSM Avançado**: até 10 minutos para incidentes de produção com indisponibilidade; até 1 hora para incidentes de produção sem indisponibilidade; até 10 horas úteis para solicitações de serviço.

8.4.4. Caso haja divergência entre os parâmetros do subitem anterior e parâmetros mais rigorosos constantes da proposta, contrato, anexo ou Ordem de Serviço, prevalecerá o parâmetro mais favorável ao TJCE, salvo justificativa expressa aprovada pela fiscalização técnica.

8.4.5. O tempo de reação não se confunde com tempo de resolução. A CONTRATADA deverá atuar de forma contínua e diligente até o contorno, estabilização, mitigação, encaminhamento adequado ou encerramento do incidente, registrando as providências adotadas e eventuais dependências externas.

8.4.6. A CONTRATADA deverá comprovar, quando solicitado, a efetiva atuação em cada incidente, inclusive com identificação do profissional ou equipe responsável, horário de início do atendimento, interações realizadas, chamados abertos junto a provedores ou fabricantes, registros de escalonamento, respostas recebidas e evidências técnicas.

8.5. **Níveis mínimos de serviço - Serviços de consultoria sob demanda**

8.5.1. Os serviços profissionais ou consultoria sob demanda somente serão medidos quando formalmente acionados por Ordem de Serviço, a qual deverá conter, no mínimo, escopo, objetivo, responsáveis, prazo, estimativa de esforço, entregáveis, critérios de aceite e forma de comprovação.

8.5.2. O indicador aplicável aos serviços profissionais será a Eficiência no Cumprimento do Prazo — ECP, sem prejuízo da verificação qualitativa dos entregáveis pela fiscalização técnica.

8.5.2.1. O indicador ECP será calculado conforme a seguinte fórmula:

ECP = (1 - (D / T)) × 100%

8.5.2.2. D = Dias de Atraso, correspondentes ao total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de sua efetiva entrega;

8.5.2.3. T = Total de dias do cronograma da demanda, correspondente ao período compre-endido entre o início da execução e a data originalmente pactuada para sua conclusão, conforme estabelecido na respectiva Ordem de Serviço.

8.5.3. A unidade temporal adotada para D e T deverá ser a mesma estabelecida na Ordem de Serviço, utilizando-se dias úteis ou dias corridos conforme expressamente definido para a demanda, sendo T no mínimo igual a 1.

8.5.4. Quando a entrega ocorrer na data prevista ou antecipadamente, será considerado D = 0 (zero), resultando em ECP = 100%.

8.5.5. Se ECP < 0% (D > T), configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos do contrato de prestação de serviços que venha a ser celebrado.

8.5.6. Para fins de aferição do ECP, considerar-se-á como data de efetiva entrega aquela em que a CONTRATADA disponibilizar formalmente o produto ou entregável previsto na Ordem de Serviço em condições de ser submetido ao procedimento de aceite.

8.5.7. Caso o produto seja entregue tempestivamente, mas apresente não conformidades que não impeçam seu recebimento, o cumprimento do prazo será aferido pelo ECP, enquanto as não conformidades serão tratadas pelos critérios de qualidade e aceite previstos neste Termo de Referência, podendo resultar em determinação de correção, glosa ou outra consequência cabível.

8.5.8. Caso o produto seja recusado por não atender substancialmente ao escopo ou aos critérios mínimos de aceite da Ordem de Serviço, a data de entrega considerada para o ECP será a data em que for apresentada versão corrigida apta ao recebimento.

8.5.9. Não serão computados como atraso imputável à CONTRATADA os períodos em que a execução permanecer comprovadamente impedida em razão de:

8.5.9.1. ausência de informação, acesso, credencial, autorização, infraestrutura ou insumo cuja disponibilização seja responsabilidade do TJCE;

8.5.9.2. suspensão formal da demanda determinada pelo TJCE;

8.5.9.3. alteração de escopo ou requisito promovida pelo TJCE que impacte o cronograma;

8.5.9.4. evento de força maior ou outra causa não imputável à CONTRATADA, devidamente comprovada e reconhecida pela fiscalização.

8.5.10. Nas hipóteses previstas no subitem 8.5.9, a CONTRATADA deverá registrar formalmente o impedimento tão logo identificado e demonstrar seu impacto sobre o cronograma, cabendo à fiscalização

reconhecer o período de suspensão e, quando necessário, formalizar nova data de entrega.

8.5.11. O ECP será calculado individualmente para cada demanda concluída no período de medição, não sendo admitida compensação entre demandas entregues antecipadamente e demandas entregues em atraso.

8.5.12. Entregas parciais, incompletas, tecnicamente inadequadas ou desconformes poderão ser recusadas, glosadas ou recebidas parcialmente, sem prejuízo de determinação de correção e de aplicação de penalidades, quando cabíveis.

8.5.13. Quando a entrega for recusada, a CONTRATADA deverá corrigir ou complementar o serviço no prazo definido pelo fiscal técnico, observada a complexidade da demanda e a criticidade do objeto.

8.5.14. O atraso injustificado, a entrega desconforme, a recusa em corrigir falhas ou a reincidência em não conformidades poderão caracterizar inexecução parcial do serviço, sujeitando a CONTRATADA a glosa, desconto e/ou sanção administrativa.

8.6. **Apuração da disponibilidade dos recursos em nuvem**

8.6.1. A disponibilidade dos recursos de nuvem será apurada com base nos registros dos provedores de nuvem, sistemas de monitoramento da CONTRATADA, sistemas de monitoramento do TJCE, chamados, relatórios de incidente, registros de console, logs, faturas, evidências técnicas e demais fontes idôneas disponíveis.

8.6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE, mensalmente ou quando solicitado, informações suficientes para verificação da disponibilidade dos recursos de nuvem contratados, inclusive eventos de indisponibilidade, manutenção, degradação, impacto, duração, causa provável, causa raiz, créditos de serviço e medidas adotadas.

8.6.3. A indisponibilidade decorrente exclusivamente de falha comprovada do provedor de nuvem parceiro ensejará, no mínimo, a adoção das providências de comunicação, acionamento, escalonamento, acompanhamento, relatório, apuração de causa raiz e repasse de créditos de serviço pela CONTRATADA.

8.6.4. A indisponibilidade causada por falha de aplicação, configuração, dimensionamento, arquitetura, código, integração, credencial, política de segurança, política de continuidade ou componente sob responsabilidade do TJCE não será imputada à CONTRATADA, salvo se a atividade causadora tiver sido formalmente assumida pela CONTRATADA em Ordem de Serviço, serviço de CSM, projeto técnico, execução de mudança, automação, sustentação ou outro instrumento de execução contratual.

8.6.5. A indisponibilidade causada ou agravada por erro, omissão, atraso, configuração inadequada, arquitetura inadequada, mudança mal executada, ausência de escalonamento, falha de comunicação, descumprimento de Ordem de Serviço ou outro ato atribuível à CONTRATADA poderá caracterizar descumprimento contratual, sujeitando-a a glosa, desconto e sanção administrativa.

8.6.6. A CONTRATADA deverá apoiar a classificação da causa do incidente e informar, sempre que possível, se a indisponibilidade decorreu de:

8.6.6.1. falha do provedor de nuvem;

8.6.6.2. falha de serviço gerenciado;

8.6.6.3. falha de conectividade;

8.6.6.4. falha de configuração;

8.6.6.5. falha de aplicação;

8.6.6.6. falha de segurança;

8.6.6.7. ação ou omissão da CONTRATADA;

8.6.6.8. ação ou omissão do TJCE; e/ou

8.6.6.9. causa externa ou não determinada.

8.6.7. A ausência injustificada de informações mínimas para apuração de causa, impacto ou créditos de serviço poderá ser considerada falha de atendimento da CONTRATADA, quando as informações estiverem sob sua posse, controle, possibilidade de obtenção ou dever de intermediação.

8.7. **Instrumento de Medição de Resultados**

8.7.1. Após o encerramento de cada mês de execução, a fiscalização do TJCE elaborará ou validará o Instrumento de Medição de Resultado — IMR, que consolidará as informações necessárias ao recebimento, ateste, glosas, descontos e eventual instauração de procedimento sancionatório.

8.7.2. O IMR deverá conter, no mínimo:

8.7.2.1. número do processo administrativo de contratação;

8.7.2.2. número do contrato;

8.7.2.3. identificação do TJCE;

8.7.2.4. período de referência;

8.7.2.5. síntese dos serviços executados;

8.7.2.6. valores faturados por item contratual;

8.7.2.7. volume de CSB consumido;

8.7.2.8. volume de CSM consumido;

8.7.2.9. serviços profissionais ou consultorias acionados por Ordem de Serviço, quando houver;

8.7.2.10. lista de chamados, incidentes, solicitações de serviço e ordens de serviço do período;

8.7.2.11. classificação de severidade dos eventos;

8.7.2.12. prazos contratados, prazos realizados e cumprimento de metas;

8.7.2.13. créditos de serviço, abatimentos ou compensações apurados junto aos provedores de nuvem;

8.7.2.14. descontos ou glosas aplicáveis;

8.7.2.15. indicação de eventuais fatos que recomendem abertura de procedimento administrativo sancionatório;

8.7.2.16. documentação comprobatória e evidências relevantes.

8.7.3. A CONTRATADA deverá fornecer, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, relatório mensal de execução contendo as informações necessárias à elaboração ou validação do IMR, salvo prazo diverso previsto no contrato ou definido pela fiscalização.

8.7.4. A ausência, insuficiência ou inconsistência relevante das informações prestadas pela CONTRATADA poderá impedir o recebimento definitivo, suspender a contagem do prazo de pagamento, ensejar glosa de valores não comprovados e, quando cabível, motivar procedimento sancionatório.

8.7.5. A fiscalização poderá confrontar as informações da CONTRATADA com registros próprios do TJCE, sistemas de monitoramento, painéis dos provedores, logs, faturas, relatórios de incidentes, tickets, documentos técnicos e demais evidências disponíveis.

8.7.6. O recebimento dos serviços, ainda que sem ressalvas, não afasta a responsabilidade da CONTRATADA por vícios, inconsistências, omissões, indisponibilidades, falhas de atendimento, créditos não repassados ou fatos posteriormente identificados relativos ao período medido.

8.8. **Critérios de desconto, glosa e redimensionamento do pagamento**

8.8.1. O preço contratado pressupõe a execução dos serviços com qualidade plena e cumprimento dos níveis mínimos de serviço. A execução com qualidade inferior, descumprimento de indicadores, entrega parcial, atraso injustificado, ausência de comprovação ou não conformidade ensejará redimensionamento do pagamento, glosa ou desconto, sem prejuízo de eventual sanção administrativa.

8.8.2. Os descontos decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão calculados conforme as fórmulas, parâmetros, limites e condições estabelecidos no **Anexo III — Modelo de Contrato Padronizado SERPRO Multicloud**, aplicáveis ao respectivo serviço e indicador, que integra a presente contratação para todos os fins.

8.8.3. O desconto previsto para determinado indicador não afasta a possibilidade de glosa integral ou parcial de serviço não executado, não comprovado, recebido parcialmente, recusado ou entregue em desconformidade com a Ordem de Serviço.

8.8.4. Os descontos e glosas terão natureza de redimensionamento de pagamento ou remuneração vinculada ao desempenho, nos termos do art. 144 da Lei nº 14.133/2021, quando associados a metas, padrões de qualidade, critérios de desempenho, prazos ou níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência, contrato, anexos ou ordens de serviço.

8.8.5. A aplicação de desconto ou glosa não impede a instauração de procedimento administrativo sancionatório quando o fato também caracterizar inexecução parcial, inexecução total, atraso injustificado, omissão, descumprimento de obrigação contratual, dano à Administração, reincidência ou conduta sujeita às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

8.8.6. Não serão considerados para fins de desconto, glosa ou sanção os períodos em que o atendimento depender exclusivamente de informação, autorização, validação, acesso, credencial, decisão técnica ou providência do TJCE, desde que a dependência tenha sido formalmente registrada pela CONTRATADA no chamado e aceita pela fiscalização.

8.8.7. Janelas de manutenção programada, previamente comunicadas e aprovadas pelo TJCE, não serão computadas como indisponibilidade, desde que executadas nos termos autorizados e sem extrapolação injustificada do período aprovado.

8.8.8. Manutenções emergenciais, eventos de força maior, falhas externas e indisponibilidades atribuíveis exclusivamente a provedor de nuvem poderão ser excluídos da responsabilização sancionatória da CONTRATADA, sem prejuízo das obrigações de comunicação, acionamento, escalonamento, relatório, apuração e repasse de créditos previstas neste Termo de Referência.

8.8.9. Valores cobrados indevidamente, créditos de serviço não repassados, consumos não comprovados ou itens faturados sem lastro suficiente poderão ser glosados integralmente até a regularização.

8.9. **Critérios de recebimento e pagamento vinculados aos NMS**

8.9.1. O pagamento mensal ficará condicionado à comprovação da execução dos serviços, à emissão do respectivo recebimento definitivo, à apresentação dos relatórios exigidos e à verificação dos níveis mínimos de serviço aplicáveis.

8.9.2. O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato ou comissão competente, após verificação das pendências, aplicação das glosas ou descontos cabíveis e confirmação de que os serviços medidos atendem às condições contratuais.

8.9.3. A emissão de nota fiscal ou documento de cobrança pela CONTRATADA deverá observar os valores

efetivamente devidos após a aplicação de glosas, descontos, créditos de serviço, compensações e abatimentos reconhecidos no período.

8.9.4. Caso a nota fiscal seja apresentada antes da consolidação dos descontos, glosas ou créditos de serviço, a fiscalização poderá exigir correção, substituição, carta de correção, emissão de novo documento fiscal ou compensação na fatura subsequente, conforme o caso.

8.9.5. O prazo de pagamento somente terá início após o recebimento definitivo, desde que a documentação fiscal, técnica e administrativa esteja regular e não haja pendências impeditivas de liquidação.

8.9.6. A existência de pendência parcial não impedirá o pagamento da parcela incontroversa, desde que seja possível segregar os valores executados e aceitos, aplicando-se glosa, retenção, desconto ou suspensão apenas sobre a parte controvertida ou não comprovada.

8.9.7. A CONTRATADA deverá manter regularidade fiscal, trabalhista e demais condições de habilitação durante toda a execução contratual, como condição para pagamento e continuidade da contratação, observadas as regras legais e contratuais aplicáveis.

8.9.8. O pagamento de determinada medição não implicará renúncia do TJCE ao direito de apurar posteriormente falhas, inconsistências, créditos não repassados, indisponi-bilidades, vícios ou descumprimentos contratuais relativos ao mesmo período.

8.10. **Plano de Transição e Encerramento Contratual**

8.10.1. A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Transição e Encerramento Contratual em até 90 dias antes do término da vigência contratual, ou em até 15 dias úteis contados de solicitação extraordinária do TJCE nas hipóteses de rescisão, não prorrogação, substituição de solução, necessidade de migração, transição emergencial ou outro evento relevante.

8.10.2. O Plano de Transição e Encerramento Contratual deverá conter, no mínimo:

8.10.2.1. inventário dos recursos de nuvem contratados;

8.10.2.2. identificação dos provedores, contas, projetos, assinaturas, regiões, serviços e dependências;

8.10.2.3. relação de dados, bases, backups, snapshots, imagens, logs e demais ativos relevantes;

8.10.2.4. pendências técnicas e administrativas;

8.10.2.5. procedimentos de exportação, transferência, encerramento, desativação ou manutenção temporária dos serviços;

8.10.2.6. indicação de créditos, saldos, compromissos, reservas, consumos pendentes e faturas em aberto;

8.10.2.7. riscos operacionais da transição;

8.10.2.8. cronograma de atividades;

8.10.2.9. responsabilidades da CONTRATADA e do TJCE;

8.10.2.10. procedimentos de apoio técnico ao TJCE durante o encerramento.

8.10.3. O Plano de Transição e Encerramento Contratual não se confunde com a Estratégia Interna de Continuidade e Reversibilidade do TJCE, que permanece sob responsabilidade o tribunal. A obrigação da CONTRATADA limita-se às atividades expressamente previstas no contrato, neste Termo de Referência, anexos e ordens de serviço.

8.10.4. A não apresentação do Plano de Transição e Encerramento Contratual no prazo previsto, a apresentação incompleta, a recusa injustificada de apoio ou a omissão de informações essenciais sujeitará a

CONTRATADA à glosa, desconto ou sanção administrativa, conforme gravidade e impacto.

9. DESCONTOS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. 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.

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

9.3. **Disposições gerais**

9.3.1. As glosas e descontos decorrentes da medição de resultado têm natureza de redimensionamento do pagamento (art. 144 da Lei nº 14.133/2021), e não de sanção. Incidem sobre a parcela efetivamente entregue e refletem a perda de utilidade, qualidade ou tempestividade do serviço recebido pelo TJCE em decorrência do atraso ou da falha, nos limites e fórmulas do Anexo III. O desconto não pune o atraso em si, mas mede o valor que deixou de ser entregue por causa dele.

9.3.2. As sanções administrativas têm natureza punitiva e serão aplicadas, quando cabíveis, mediante processo administrativo próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

9.3.3. A aplicação de glosa ou desconto não impede a aplicação de sanção administrativa quando o mesmo fato caracterizar infração contratual, inexecução parcial, inexecução total, atraso injustificado, dano à Administração, reincidência ou descumprimento grave de obrigação assumida.

9.3.4. A aplicação de sanção administrativa não afasta a obrigação de reparar danos, corrigir falhas, refazer serviços, repassar créditos, emitir documentos fiscais corretos, prestar informações, apresentar relatórios ou cumprir outras obrigações contratuais pendentes.

9.3.5. A responsabilidade da CONTRATADA será apurada considerando a natureza da obrigação descumprida, a causa do evento, a existência de culpa ou dolo quando exigível, a previsibilidade do risco, a atuação da CONTRATADA, a tempestividade das providências adotadas, a reincidência, o dano causado e o impacto sobre os serviços do TJCE.

9.3.6. Falhas causadas exclusivamente por provedores de nuvem, fabricantes, terceiros ou componentes sob responsabilidade do TJCE não gerarão, por si só, sanção administrativa à CONTRATADA, salvo quando houver descumprimento de obrigação própria da CONTRATADA, assunção expressa do risco, falha de intermediação, falha de suporte, omissão, atraso injustificado, ausência de repasse de créditos ou atuação inadequada no âmbito dos itens contratados ou Ordem de Serviço.

9.4. **Hipóteses de inexecução parcial**

9.4.1. Considera-se inexecução parcial do objeto, sem prejuízo de outras hipóteses previstas no contrato, neste Termo de Referência ou na legislação:

9.4.1.1. descumprir injustificadamente os níveis mínimos de serviço acordados;

9.4.1.2. deixar de iniciar atendimento dentro do tempo de reação contratado;

9.4.1.3. deixar de acionar ou escalar provedor de nuvem, fabricante ou equipe técnica competente, sem justificativa técnica, quando necessário ao tratamento do incidente;

9.4.1.4. deixar de comunicar tempestivamente ao TJCE, sem justificativa técnica, sobre incidente crítico ou alto, em prazo compatível com a severidade do incidente;

9.4.1.5. deixar de prestar atualizações periódicas durante incidente crítico ou alto em intervalo compatível com a severidade do evento, até estabilização ou encerramento;

9.4.1.6. deixar de apresentar relatório de ocorrência, causa provável ou causa raiz em prazo compatível com a severidade do evento;

9.4.1.7. deixar de apurar, informar ou repassar créditos de serviço, abatimentos ou compensações concedidos por provedor de nuvem;

9.4.1.8. apresentar relatório, fatura, medição ou informação técnica com inconsistência relevante;

9.4.1.9. atrasar injustificadamente entrega de serviço profissional, consultoria, artefato ou produto previsto em Ordem de Serviço;

9.4.1.10. entregar serviço ou artefato em desconformidade com requisitos, padrões técnicos ou critérios de aceite;

9.4.1.11. deixar de corrigir falha, não conformidade ou pendência no prazo determinado pela fiscalização;

9.4.1.12. descumprir obrigações de suporte, manutenção contínua, comunicação, governança, segurança, privacidade ou documentação;

9.4.1.13. apresentar Plano de Transição e Encerramento Contratual incompleto, inconsistente ou fora do prazo;

9.4.1.14. descumprir obrigação acessória que não inviabilize integralmente o objeto, mas prejudique a qualidade, rastreabilidade, fiscalização ou continuidade da execução contratual.

9.4.2. Será considerada inexecução parcial grave, sem prejuízo de outras hipóteses previstas no contrato, neste Termo de Referência ou na legislação:

9.4.2.1. deixar de iniciar atendimento de incidente crítico em ambiente de produção crítico;

9.4.2.2. deixar de acionar o provedor de nuvem ou fabricante em incidente crítico quando tal acionamento for necessário;

9.4.2.3. omitir informação relevante sobre incidente, indisponibilidade, crédito de serviço, falha de segurança, falha operacional ou impacto conhecido;

9.4.2.4. causar ou agravar indisponibilidade de ambiente crítico por ação ou omissão atribuível à CONTRATADA;

9.4.2.5. descumprir reiteradamente os níveis mínimos de serviço;

9.4.2.6. deixar de executar providência expressamente assumida em Ordem de Serviço crítica;

9.4.2.7. apresentar informação falsa, incompleta ou materialmente enganosa em relatório, medição, chamado, fatura ou documento de execução;

9.4.2.8. dificultar injustificadamente a fiscalização, a auditoria, a conferência de consumo, a apuração de disponibilidade ou a verificação de créditos de serviço;

9.4.2.9. não apresentar Plano de Transição e Encerramento Contratual quando solicitado ou quando exigido em razão do encerramento contratual;

9.4.2.10. descumprir obrigação que comprometa a continuidade de serviço essencial, a segurança da informação, a proteção de dados ou a capacidade de fiscalização do TJCE.

9.5. **Hipóteses de inexecução total**

9.5.1. Considera-se inexecução total do objeto, sem prejuízo de outras hipóteses previstas no contrato, neste Termo de Referência ou na legislação:

9.5.1.1. não iniciar a execução contratual no prazo pactuado, sem justificativa aceita pela Administração;

9.5.1.2. não disponibilizar os serviços essenciais necessários à utilização dos recursos de nuvem contratados;

9.5.1.3. não disponibilizar o serviço de suporte contratado para os ambientes abrangidos;

9.5.1.4. paralisar integralmente a execução dos serviços sem autorização do TJCE;

9.5.1.5. recusar-se injustificadamente a executar obrigações essenciais do contrato;

9.5.1.6. descumprir obrigação essencial de forma que inviabilize a finalidade da contratação;

9.5.1.7. não manter condições mínimas de execução, habilitação ou operação necessárias ao cumprimento do objeto;

9.5.1.8. praticar conduta que torne inviável a continuidade da relação contratual, observado o devido processo administrativo.

9.6. **Sanções aplicáveis**

9.6.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, pelo descumprimento de obrigações contratuais ou pela prática das infrações previstas na Lei nº 14.133/2021, poderão ser aplicadas à CONTRATADA, observados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes sanções:

9.6.1.1. advertência;

9.6.1.2. multa;

9.6.1.3. impedimento de licitar e contratar;

9.6.1.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.6.2. A advertência poderá ser aplicada em caso de falha formal, atraso pontual, descumprimento de baixa gravidade, ausência de dano relevante ou primeira ocorrência que não justifique sanção mais gravosa.

9.6.3. A multa poderá ser aplicada em razão de atraso, inexecução parcial, inexecução parcial grave, inexecução total, descumprimento de nível mínimo de serviço, omissão, reincidência, descumprimento de obrigação acessória ou falha que cause prejuízo à Administração, observados os limites legais e contratuais.

9.6.4. A multa de mora (art. 162 da Lei nº 14.133/2021; cláusula 20.3.2.2 do Anexo III) tem natureza punitiva, recai sobre a conduta da CONTRATADA e depende de processo administrativo com contraditório e ampla defesa. Distingue-se do desconto do subitem 9.3.1 nos seguintes termos:

9.6.4.1. em demanda medida por indicador, o desconto abrange o atraso até o término do cronograma da demanda (ECP $\geq$ 0%); a multa de mora incide exclusivamente sobre os dias que excederem esse limite;

9.6.4.2. em obrigação com prazo e sem indicador próprio, a multa de mora incide a partir do término do prazo de regularização fixado em notificação da fiscalização;

9.6.4.3. o desconto no mesmo indicador em 3 (três) medições no período de 6 (seis) meses, ou no limite máximo por 2 (dois) meses consecutivos, caracteriza inexecução parcial (subitem 9.4). Os mesmos dias de atraso não ensejarão, simultaneamente, desconto e multa de mora.

9.6.5. O impedimento de licitar e contratar poderá ser aplicado nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133/2021, quando a gravidade da conduta, o dano causado, a reincidência ou a natureza da infração justificar sanção

superior à advertência ou multa.

9.6.6. A declaração de inidoneidade poderá ser aplicada nas hipóteses legais cabíveis, especialmente quando constatada conduta dolosa, fraude, declaração falsa, apresentação de documento falso, comportamento inidôneo, ato lesivo à Administração ou infração grave que justifique a sanção máxima.

9.6.7. Na dosimetria da sanção, deverão ser considerados:

9.6.7.1. a natureza e a gravidade da infração;

9.6.7.2. o dano causado ao TJCE;

9.6.7.3. o impacto sobre a prestação jurisdicional;

9.6.7.4. a criticidade do sistema ou ambiente afetado;

9.6.7.5. a duração do evento;

9.6.7.6. a conduta da CONTRATADA antes, durante e após o incidente;

9.6.7.7. a efetividade das medidas de mitigação;

9.6.7.8. a reincidência;

9.6.7.9. a vantagem auferida pela CONTRATADA;

9.6.7.10. a existência de dolo ou má-fé, quando comprovados;

9.6.7.11. a cooperação da CONTRATADA com a fiscalização e com a solução do problema.

9.7. **Multas relacionadas aos níveis mínimos de serviço (NMS) e obrigações de atendimento**

9.7.1. Sem prejuízo das glosas e descontos de medição, poderão ser aplicadas multas quando o descumprimento dos níveis mínimos de serviço ou das obrigações de atendimento caracterizar infração contratual.

9.7.2. O mero descumprimento pontual de indicador poderá ser tratado mediante desconto ou glosa quando não houver dano relevante, reincidência, omissão ou descumprimento de obrigação essencial. A sanção administrativa será cabível quando o fato extrapolar o redimensionamento ordinário do pagamento e caracterizar infração contratual.

9.7.3. Poderá ser aplicada multa por ocorrência, sem prejuízo de outras sanções, nas seguintes hipóteses:

9.7.3.1. atraso injustificado no início do atendimento de incidente crítico;

9.7.3.2. ausência de acionamento ou escalonamento tempestivo do provedor de nuvem ou fabricante;

9.7.3.3. ausência de comunicação inicial ao TJCE em incidente crítico ou alto;

9.7.3.4. ausência de atualizações durante incidente;

9.7.3.5. ausência de relatório de ocorrência ou causa raiz;

9.7.3.6. omissão de informação relevante;

9.7.3.7. ausência de apuração ou repasse de créditos de serviço;

9.7.3.8. atraso injustificado em entrega de serviço profissional ou consultoria;

9.7.3.9. recusa injustificada de correção de não conformidade;

9.7.3.10. descumprimento do Plano de Transição e Encerramento Contratual;

9.7.3.11. reincidência no descumprimento de NMS no mesmo período contratual.

9.7.4. As multas aplicáveis às hipóteses previstas no subitem 9.7.3 observarão os percentuais e condições estabelecidos no subitem 9.7.5 deste Termo de Referência, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

9.7.5. Para fins de aplicação das multas decorrentes da execução contratual:

9.7.5.1. nos casos de mora, será aplicado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, *pro rata die*, sobre o valor do item inadimplido;

9.7.5.2. nos casos de inexecução parcial reiterada, será aplicada multa compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido;

9.7.5.3. nos casos de inexecução total, será aplicada multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

9.7.6. Em caso de aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma das multas aplicadas não ultrapassará 10% (dez por cento) do valor do contrato.

9.7.7. Dentro do mesmo período de referência e para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substituirá a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substituirá a multa por mora.

9.7.8. Os valores devidos pela CONTRATADA serão compensados preferencialmente mediante redução do valor cobrado na fatura subsequente à respectiva aplicação e, na ausência de saldo contratual suficiente, poderão ser objeto de cobrança administrativa, conforme disciplinado no contrato.

9.7.9. A aplicação das multas previstas neste item observará o procedimento, o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade e os demais critérios estabelecidos no contrato e nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

II	Bem / Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Total	Valor Unitário	Valor Total Estimado
1	Provimento de recurso em nuvem	*Cloud Service Brokerage* - CSB	1.171.929,78	14.063.157,36	R$ 1,77	R$ 24.891.788,53
2	Serviços especializados em nuvem sob demanda	*Cloud Service Management – CSM (Avançado)*	2.015.715	24.188.63	R$ 0,40	R$ 9.675.452,26
3	Serviços de consultoria sob demanda	*Cloud Generic Professional Services – CGPS*	35	420,00	R$ 1.297,06	R$ 544.740,00
					TOTAL	**R$ 35.111.980,79**

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R$ 35.111.980,79**, baseado na estimativa de quantitativos feita no Estudo Técnico Preliminar e na proposta recebida do SERPRO.

10.2. A quantidade de 420 (quatrocentas e vinte) horas de consultoria especializada estimada para toda a vigência contratual é inferior à estimativa anual máxima calculada no **Anexo I - Análise Volumétrica**, em razão do ganho de expertise da equipe técnica do TJCE durante o processo de elaboração do presente Termo de Referência e dos estudos técnicos que o embasaram. Tal ganho de conhecimento reduziu a dependência de orientação externa nos processos de migração e definição de arquitetura, diminuindo proporcionalmente o

número de horas de consultoria necessárias ao longo do contrato. A distribuição temporal das horas prevê maior concentração no início do contrato, quando ocorrerão as atividades de migração, com expectativa de demanda decrescente nos meses seguintes.

10.3. Os valores foram obtidos a partir da proposta fornecida pelo SERPRO, conforme o **Anexo VI - Proposta SERPRO**.

10.4. Por se tratar de serviços sob demanda e consumo por uso, os custos acima denotam apenas a situação de maior uso/"pior caso" estimada, não sendo necessariamente o valor total a ser consumido, nem obrigando o TJCE a fazer uso de toda a quantidade provisionada, sendo pago apenas o que for efetivamente utilizado.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Fonte	Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário do Ceará (FERMOJU)
Programa	192 - Excelência do Desempenho da Prestação Jurisdicional

ID	Bem / Serviço	Unidade	Quanti	Ação / Element	Valor Unitári	Valor Total
1	Provimento de recurso em nuvem	*Cloud Service Brokerage* - CSB	14.063.	157,36	R$ 1,77	R$ 24.891.788,53
2	Serviços especializados em nuvem sob demanda	*Cloud Service Management – CSM (Avançado)*	24.188.6	31470 / 449040	R$ 0,40	R$ 9.675.452,26
3	Serviços de consultoria sob demanda	*Cloud Generic Professional Services – CGPS*	420,00		R$ 1.297,00	R$ 544.740,00
					Total	**R$ 35.111.980,79**

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

12. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. 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 da Lei n° 14.133, de 2021.

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

13. SUBCONTRATAÇÃO

13.1. É vedada a subcontratação integral do objeto ou a transferência da responsabilidade contratual a terceiros. Não se considera subcontratação vedada, para os fins deste Termo de Referência, a utilização, pelo SERPRO, de provedores de serviços de nuvem, provedores parceiros, marketplaces, fabricantes, operadores de telecomunicações, serviços técnicos especializados ou terceiros necessários à execução da solução SERPRO MultiCloud, desde que o SERPRO permaneça como responsável direto perante o TJCE pela execução contratual, pela gestão dos serviços, pelo suporte, pela medição, pela segurança, pela governança e pelo cumprimento das obrigações pactuadas.

14. GARANTIA CONTRATUAL

14.1. Considerando que o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO é empresa pública federal, sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, vinculada ao Ministério da Fazenda, regida pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, por seu Estatuto Social e pelas demais normas legais aplicáveis;

14.2. Considerando que o objeto social do SERPRO compreende o desenvolvimento, provimento, integração, comercialização e licenciamento de soluções em tecnologia da informação, a prestação de assessoramento, consultoria e assistência técnica no campo de sua especialidade, bem como a execução de serviços de tratamento de dados e informações;

14.3. Considerando, ainda, que a contratação se dará com empresa pública integrante da Administração Pública indireta federal, criada para atuação em serviços especializados de tecnologia da informação, com finalidade institucional compatível com o objeto contratado;

14.4. Considerando que o art. 96 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece que a exigência de garantia contratual constitui faculdade da Administração, a critério da autoridade competente, em cada caso concreto;

14.5. Considerando, por fim, que os riscos de execução contratual serão mitigados por meio de instrumentos próprios de gestão e fiscalização, tais como medição mensal dos serviços efetivamente prestados, pagamento condicionado ao aceite, aplicação de níveis mínimos de serviço, possibilidade de glosas, penalidades contratuais e demais mecanismos previstos neste Termo de Referência;

14.6. Não será exigida garantia financeira para celebração do contrato, por se mostrar medida dispensável e proporcional ao risco identificado, sem prejuízo da manutenção das demais obrigações contratuais, sanções administrativas, mecanismos de controle, fiscalização, retenção, glosa e responsabilização aplicáveis em caso de inexecução total ou parcial do objeto.

15. DO REAJUSTE DE PREÇOS

15.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data de apresentação da proposta;

15.2. Após o interregno de um ano, a partir do início da prestação dos serviços, e independentemente de pedido da CONTRATADA, em caso de prorrogação da vigência contratual, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo TJCE, do **Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) - IPEA**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

15.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

15.4. No caso de atraso ou não divulgação dos índices de reajustamento, o TJCE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo sejam divulgados os índices definitivos;

15.5. Nas aferições finais, os índices utilizados para reajuste serão, obrigatoriamente, os definitivos;

15.6. 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;

15.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;

15.8. O processo referente ao pedido de reajuste supra, deverá ser aberto, em tempo hábil, pelo Fiscal do

Contrato e firmado pelo Gestor;

15.9. O reajuste será realizado por apostilamento ou por termo aditivo.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, conforme dispõe o art. 3º da Resolução nº 07/2005 do CNJ.

16.2. Considerando a complexidade da contratação e o exíguo tempo para todos os ajustes e mais ainda o princípio da continuidade dos serviços públicos, supremacia do interesse público e outros aplicáveis ao caso, a CONTRATADA, no ato da assinatura do presente contrato declarará que, ao assinar o instrumento contratual:

16.2.1. Se compromete a garantir a continuidade dos serviços de comunicação atualmente ativos na rede do TJCE durante todo o período de transição contratual. A migração deverá ocorrer de forma a garantir a continuidade dos serviços públicos, respeitando sempre a supremacia do interesse público;

16.2.2. Reconhece que a continuidade dos serviços é inerente ao objeto do contrato e se compromete a realizar a migração, sem interrupções do serviço e sem ônus adicionais ao TJCE;

16.2.3. Deverá apresentar, junto com o plano de implantação, plano de continuidade de modo a comprovar que tomou todas as providências necessárias e suficientes para a mitigação do risco e assim para garantir a continuidade dos serviços de dados do TJCE;

16.2.4. Está ciente que, caso não cumpra com sua responsabilidade de garantir a continuidade dos serviços, ela será responsável por qualquer dano ou prejuízo causado ao TJCE ou aos usuários dos serviços públicos.

16.3. São partes integrantes do presente Termo de Referência:

16.3.1. Anexo I – Análise Volumétrica;

16.3.2. Anexo II – Estimativa AWS;

16.3.3. Anexo III – Modelo de Contrato Padronizado SERPRO MultiCloud

16.3.4. Anexo IV - Termo de Ciência;

16.3.5. Anexo V - Modelo do Termo de Recebimento Definitivo;

16.3.6. Anexo VI – Proposta SERPRO;

16.3.7. Anexo VII - Termo de Confidencialidade.

Pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará:

Equipe de Planejamento da Contratação				

Alexandre Magno Cavalcante Sucupira – 48789 Integrante Técnico		**Francisco José Pessoa Furtado – 8284** Integrante Administrativo		**Alexys Ribeiro Negreiros – 8201** Integrante Requisitante

Fortaleza, na data da assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE MAGNO CAVALCANTE SUCUPIRA**, **Servidor**, em 09/10/2026, às 15:59, 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 **ALEXYS RIBEIRO NEGREIROS**, **Servidor**, em 09/10/2026, às 16:52, 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 **FRANCISCO JOSÉ PESSOA FURTADO**, **Servidor**, em 12/10/2026, às 08:52, 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 **0965270** e o código CRC **829CE65E**.

Referência: Processo nº 8519631-18.2025.8.06.0000 SEI nº 0965270