



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Do Objeto

1.1. Definição do Objeto

1.1.1. Prestação de **serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação** em nuvem, sob demanda, denominados **Serviços Serpro Multicloud**. O objeto engloba, primariamente, o fornecimento de serviços de **Corretagem de Serviços em Nuvem (Cloud Service Brokerage - CSB)** e **Serviços Profissionais Genéricos em Nuvem (Cloud Generic Professional Service - CGPS)**. O contrato terá a vigência inicial de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal de 120 (cento e vinte) meses, nos termos do art. 107 da Lei n.º 14.133/2021.

1.2. Descrição detalhada do Objeto

1.2.1. Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação, sob demanda, contemplando o serviço Serpro MultiCloud, de computação em nuvem sob o modelo de Cloud Broker (Integrador de Serviços), incluindo provisionamento de infraestrutura de TIC e gestão de topologias em dois ou mais provedores de nuvem, pelo prazo de 12 (doze) meses, renováveis até os limites da lei que rege a presente contratação. A solução de TIC compreende o fornecimento dos seguintes itens, conforme a Proposta Comercial SERPRO Nº 20250251:

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Total (12 meses)	Preço Unitário	Valor Total (R\$)
1	Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)	27260	Volume	238.571,04	R\$ 1,77	R\$ 422.270,74
2	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services (CGPS)	27332	Hora	60	R\$ 1.297,00	R\$ 77.820,00
TOTAL GERAL						R\$ 500.090,74

Tabela 2 - Objeto detalhado.

2. Fundamentação da Contratação

2.1. Motivação

2.1.1. A contratação visa atender à demanda do TRE-GO por uma **infraestrutura mais robusta, flexível e escalável** que viabilize o acesso a recursos para a utilização de **Modelos de Linguagem Ampla (LLMs)** para suportar a criação de sistemas, agentes e assistentes de **Inteligência Artificial (IA)**.

2.1.2. Esta demanda exige uma infraestrutura de nuvem moderna que, devido ao grande volume de processamento ou às tecnologias empregadas, não pode ser atendida pelos equipamentos existentes no *datacenter* do Tribunal. A alternativa de infraestrutura própria demandaria altíssimos investimentos, inviabilizando os projetos de IA.

2.1.3. A presente contratação visa resolver o problema de necessidade de gerenciar o uso, o desempenho e a entrega de serviços em nuvem, bem como os relacionamentos entre os provedores e consumidores desses serviços em nuvem, conforme as definições de "Cloud Service Brokerage (CSB)". Adicionalmente, busca-se suporte contínuo à infraestrutura de nuvem para garantir disponibilidade, desempenho e segurança do ambiente.

2.1.4. Sob a perspectiva econômica, a evolução tecnológica dos últimos anos, especialmente com o avanço da cloud computing, juntamente com a redução dos custos dos recursos computacionais, impulsiona cada vez mais a expansão do portfólio de serviços em nuvem para atender às novas demandas. Isso resulta na otimização da prestação de serviços aos cidadãos, permitindo que as organizações ofereçam soluções mais eficientes, escaláveis e acessíveis por meio da nuvem;

2.1.5. Portanto, ao analisar o custo de investimento e a disponibilização ágil para atender demandas de negócio e eventos imprevistos, como "picos" de acesso e consumo de recursos tecnológicos, constata-se que o modelo de nuvem oferece maior economia em comparação à aquisição de ativos próprios de Tecnologia da Informação que ficariam ociosos em espera. A computação em nuvem proporciona escalabilidade e flexibilidade, permitindo que os recursos sejam provisionados de acordo com a demanda real, resultando em um uso mais eficiente e custos mais otimizados.

2.2. Alinhamento Estratégico

2.2.1. O objeto está previsto no **Plano de Contratações de STIC**, no item **2025.10 - Serviços de instalação e treinamento e infraestrutura em nuvem**.

2.2.2. A solução alinha-se aos Objetivos Estratégicos da **Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)** (Resolução CNJ nº 370/2021), notadamente: **Promover a Transformação Digital; Buscar a Inovação de Forma Colaborativa; e Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas**.

2.2.3. O contrato contribui para os seguintes objetivos do **Planejamento Estratégico Institucional** do TRE-GO: **Implementar novas tecnologias para otimização da tramitação e do julgamento de feitos judiciais; Aperfeiçoar o desempenho das unidades jurisdicionais no cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário; e Otimizar o atendimento às demandas dos usuários**.

2.2.4. No **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC)**, a contratação visa atender às ações e metas estabelecidas, com ênfase nos seguintes objetivos estratégicos: **Garantir os recursos de TIC necessários à Transformação Digital do TRE-GO; Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas; e Buscar a Inovação de Forma Colaborativa**.

2.3. Objetivos

2.3.1. O uso da computação em nuvem/multicloud está associado a diversos objetivos táticos e operacionais, tais como:

2.3.1.1. Redução de custos de infraestrutura e serviços de TI;

2.3.1.2. Otimização da produtividade da equipe de TI;

2.3.1.3. Melhoria da produtividade do usuário final, ao possibilitar novas soluções com uso de IA;

2.3.1.4. Melhoria de capacidade de resposta, necessários às soluções com IA;

2.3.1.5. Ciclo mais rápido de inovação, fomentando o desenvolvimento de novas soluções;

2.3.1.6. Redução do tempo para implementação;

2.3.1.7. Resiliência, redução do potencial de falha e do risco de downtime;

2.3.1.8. Redundância;

2.3.1.9. Dispor de sistema com maior escalabilidade;

2.3.1.10. Dispor de sistema que possa utilizar tecnologias heterogêneas especializadas nos serviços que prestam;

2.3.1.11. Deter sistema que permita o desenvolvimento colaborativo de IA em nível nacional;

2.3.1.12. Dispor de manutenções e evoluções de novas versões em ciclos mais rápidos, dinâmicos e produtivos.

2.4. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

2.4.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e os Estudos Técnicos Preliminares elaborados pela equipe de planejamento da contratação, constantes do SEI nº 25.0.000009949-2.

2.5. Análise de Mercado de TIC

2.5.1. Conforme os Estudos Técnicos Preliminares, a contratação de serviços Multicloud com Integrador (Solução II) foi considerada a **mais vantajosa** em comparação com a infraestrutura física *on premise* (Solução I), que se mostrou **inadequada** devido ao investimento inicial significativo, maior tempo de implantação e desvio de foco da equipe de TI.

2.5.2. O mercado possui provedores individuais (Google Cloud, Azure, AWS), mas a intermediação por uma **empresa pública (SERPRO)**, que possibilite a utilização de **várias soluções de nuvem (Cloud Broker)** e ofereça **cobrança sob demanda**, é a alternativa mais flexível e vantajosa para o TRE-GO.

2.5.3. Considerando a Solução II, foram identificadas contratações públicas similares, todas relativas à solução **SERPRO Multicloud**, em outros órgãos, como:

- TRE-AP (CONTRATO Nº 11/2023),

- TRE-CE (CONTRATO Nº 44/2024), e

- TRE-BA (CONTRATO Nº 25/2025).

2.6. Benefícios e Resultados

2.6.1. A solução escolhida, que conta com um integrador de nuvem ou Cloud Broker, tem o potencial de oferecer diversos benefícios significativos para o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás na migração e desenvolvimento de sistemas, com ênfase em inteligência artificial, para a computação em nuvem. Alguns dos principais benefícios incluem:

2.6.1.1. Facilitação na escolha de provedores de nuvem: O integrador de nuvem tem expertise em diferentes provedores de nuvem, o que facilita a seleção daqueles que melhor se alinham às necessidades específicas do TRE-GO. Isso inclui a escolha dos provedores com os melhores recursos, desempenho e preços, garantindo uma abordagem personalizada e eficiente;

2.6.1.2. Otimização de custos: O integrador de nuvem auxilia o TRE-GO na otimização dos custos de computação em nuvem. Eles identificam oportunidades de economia, evitam gastos desnecessários com recursos ociosos e garantem que o Tribunal pague apenas pelos recursos efetivamente utilizados, maximizando o retorno do investimento;

2.6.1.3. Gestão centralizada e simplificada: O integrador de nuvem atua como ponto central de gerenciamento, facilitando a administração e o monitoramento dos serviços em nuvem. Com uma visão abrangente de todos os ambientes de nuvem utilizados, a equipe de TI do TRE-GO pode focar nas atividades estratégicas, enquanto o integrador cuida das tarefas operacionais detalhadas;

2.6.1.4. Segurança: O integrador de nuvem implementa medidas de segurança avançadas para proteger os dados do Tribunal, como criptografia de dados, autenticação de múltiplos fatores e gerenciamento de chaves. Eles também fornecem orientações para garantir que o TRE-GO esteja em conformidade com as regulamentações de segurança e privacidade aplicáveis;

2.6.1.5. Integração de sistemas: O integrador de nuvem é responsável por garantir a integração suave dos sistemas do TRE-GO na nuvem. Eles cuidam da transferência de dados e migração, garantindo que a transição ocorra sem interrupções ou perda de dados, minimizando o impacto nas operações;

2.6.1.6. Agilidade e escalabilidade: Com o suporte do integrador de nuvem, o TRE-GO pode aproveitar a agilidade e escalabilidade da nuvem de forma mais eficiente. A equipe do Tribunal pode dimensionar recursos de acordo com as demandas variáveis, permitindo que a organização cresça ou reduza suas operações conforme necessário;

2.6.1.7. Suporte contínuo: O integrador de nuvem oferece suporte contínuo para o TRE-GO, auxiliando em questões técnicas, solução de problemas e fornecendo orientações para maximizar o valor dos serviços em nuvem;

2.6.1.8. Expertise técnica: O integrador de nuvem possui conhecimento especializado em diferentes provedores de nuvem, arquiteturas, tecnologias e soluções. Essa expertise permite que eles entendam as necessidades específicas da organização e recomendem as melhores opções de serviços e recursos em nuvem para atender a essas demandas.

2.7. Relação entre a demanda prevista e a contratada

Ainda não há histórico de uso deste tipo de serviço no Tribunal que possibilite a previsão da demanda. Há projetos de IA sendo desenvolvidos no âmbito do Laboratório de Inovações da ASPLAN, além do fato de haver solicitações de servidores para que o órgão disponibilize acesso a modelos de IA para que seja possível a criação de prompts que permitam a geração de textos auxiliares aos trabalhos desenvolvidos pelas unidades. A quantidade a ser contratada foi definida mais como um limite de uso, tendo em vista que só se pagará pelo efetivamente utilizado. Após a contratação e a mediação da utilização efetiva, é que se poderá realizar uma previsão que possibilita o melhor dimensionamento de futuras contratações.

2.8. Impacto ambiental

2.8.1. A solução deverá estar em conformidade com a **Resolução CNJ nº 400/2021** (política de sustentabilidade no Poder Judiciário) e deverá considerar o **Plano de Logística Sustentável (PLS)** do TRE-GO.

2.9. Impacto social e cultural

2.9.1. Serão observados requisitos em conformidade com costumes, idiomas, práticas para acessibilidade e sustentabilidade, nos termos da Resolução CNJ nº 400/2021.

2.10. Conformidade Legal

2.10.1. A contratação será orientada pelas disposições da Lei de Licitações, Lei Federal nº 14.133/2021 e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n. 13.709/2018 e pela Resolução CNJ nº 468/2022.

3. Da Licitação

3.1. Da Pretensão da Contratação

3.1.1. A demanda do TRE-GO é por serviços de nuvem que suportem a infraestrutura e as aplicações do órgão, sobretudo na área de inteligência artificial. As necessidades de negócio e tecnológicas incluem:

3.1.1.1. **Corretagem de Serviços em Nuvem (Cloud Service Brokerage - CSB):** Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre os provedores e consumidores desses serviços em nuvem.

3.1.1.1. **Serviços Profissionais Genéricos em Nuvem (Cloud Generic Professional Service - CGPS):** Consultoria técnica especializada para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas não especificadas em outras especializações.

3.1.1.1. **Sustentação da Infraestrutura em Nuvem (Cloud Service Management - CSM):** Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes especializadas, com foco em disponibilidade, desempenho e segurança do ambiente.

3.1.2. Evidencia-se que nos Estudos Técnicos Preliminares desta contratação restou demonstrada a vantajosidade econômica dos valores praticados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Economia, em contratos cujo objeto e seu detalhamento se mostram similares à pretendida contratação, objeto deste Termo de Referência.

3.1.3. Na Análise de Viabilidade da Contratação, **restou amplamente demonstrada a vantajosidade econômica dos valores praticados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO**, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Economia, em contratos, cujo objeto e seu detalhamento se mostram similares à pretendida contratação, objeto deste estudo.

3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação

3.2.1. O objeto é classificado como **serviço comum**. Devido à essencialidade e habitualidade das atividades contratadas, conforme demonstrado ao logo deste artefato, cuja paralisação implicaria em graves prejuízos aos serviços disponibilizados na nuvem, trata-se de um serviço de **prestação continuada**.

3.3. Do Parcelamento e Adjudicação

3.3.1. **Não será realizado o parcelamento** do objeto. As atividades para a consecução dos serviços de computação em nuvem formam um **conjunto indissociável** (serviços, sistemas e equipamentos que funcionam harmonicamente), e a fragmentação poderia comprometer a disponibilidade e operacionalidade do ambiente.

3.3.2. **Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio ou subcontratação**, vez que a experiência prática demonstra que as licitações que permitem essa participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica. No caso em questão, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, não se pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

3.4. Modalidade e Tipo de Licitação

3.4.1. A licitação será **dispensada**. A contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados – **SERPRO**, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Economia, enquadra-se no **art. 75 da Lei 14.133/2021**, dada a vantajosidade econômica amplamente demonstrada em contratos similares e o preço compatível com o mercado.

3.1.4. O artigo 75 da Lei Geral de Licitações e Contratos (Lei 14.133/2021) declara ser **dispensável** a realização de procedimento licitatório, elencando em seus incisos as condições e requisitos eletivos para sua adoção nos seguintes termos:

Art. 75. É dispensável a licitação:

[...]

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

3.5. Critérios de Habilitação

3.5.1. Este Termo de Referência reserva-se a instruir procedimento de dispensa de licitação, tendo como normatização o artigo 75 da Lei Geral de Licitações e Contratos (Lei 14.133/2021). Em função disto e sendo certo que as partes que irão pactuar o acordo de vontades são integrante da Administração Pública, as comprovações para habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista e cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, serão consolidadas pelas seguintes certidões:

3.5.1.1. SICAF;

3.5.1.2. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa;

3.5.1.3. apresentação declaração de cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988.

3.6. Critério técnico de aceitação das propostas

3.6.1. No artefato Estudos Técnicos Preliminares, não foi apontada nenhuma necessidade subsidiária ou complementar de aceitação relacionados a alguma exigência técnica, restando demonstrada a capacidade técnica nos contratos consultados do SERPRO, junto a outras entidades públicas.

4. Da Execução e Gestão do Contrato

4.1. Papéis desempenhados na contratação

4.1.1. Para a execução do contrato, são definidos, no mínimo, os seguintes papéis:

4.1.1.1. **Autoridade Competente:** Titular da Diretoria-Geral, ou autoridade delegada.

4.1.1.2. **Gestor do Contrato:** Servidor responsável por coordenar as atividades de acompanhamento e fiscalização, e propor soluções/sanções.

4.1.1.3. **Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor representante da área técnica (STI) para fiscalizar os aspectos técnicos da solução, dada a alta complexidade da contratação.

4.1.1.4. **Representante da Contratada:** Responsável legal da contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto;

4.1.1.5. **Preposto da Contratada:** Integrante da CONTRATADA com capacidade gerencial para tratar todos os assuntos, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.2. Formas de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

4.2.1. Serão utilizados mecanismos formais de comunicação para todas as ocorrências, a exemplo de **Ordem de Serviço, Correio eletrônico (e-mail), Sistema de abertura de chamados, Ata de Reunião** e Processo administrativo eletrônico do órgão.

4.2.2. O SERPRO disponibilizará canais de atendimento, incluindo a Central de Ajuda.

4.3. Principais marcos e eventos da Execução do contrato

Etapa	Descrição	Prazo	Atores	Artefato	Canal
1	Assinatura do contrato	Até 5 dias úteis da convocação para assinatura do contrato.	DG/Preposto ou Representante da Contratada.	Contrato assinado	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
	Assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado.	
2	Publicação da Equipe de Fiscalização.	Após a assinatura do contrato.	DG	Portaria de designação.	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
3	Ativação do serviço do item 1	Até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial	Gestor do Contrato/Preposto	Ordem de Serviço	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)/E-mail.
4	Ativação do serviço do item 2	Negocialmente entre as PARTES	Gestor do Contrato/Preposto	Ordem de Serviço	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)/E-mail.

4.4. Dinâmica da execução

4.4.1. **Local de execução:** O objeto funcionará totalmente em **infraestruturas dos fornecedores dos serviços**. Os locais de prestação dos serviços (escritórios) do SERPRO incluem, mas não se limitam a, Brasília/DF e São Paulo/SP.

4.4.2. **Horário de Prestação:** Os serviços de suporte técnico (acionamentos) deverão ser prestados em regime **24x7** (24 horas por dia, 7 dias por semana).

4.4.3. **Capacitação:** A Contratada deverá promover capacitação que abranja **conceitos básicos de Cloud Computing**, demonstração de casos de sucesso (*lições aprendidas/boas práticas*) e ambiente prático de operação e configuração de serviços em nuvem.

4.4.4. **Segurança:** Os procedimentos de segurança devem estar em conformidade com as políticas e normas do TRE-GO e do Poder Judiciário, em destaque a **Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD)** e a **Resolução CNJ nº 396/2021**. O Representante legal da Contratada deverá assinar **Termo de Compromisso** de sigilo, e todos os profissionais envolvidos deverão assinar **Termo de Ciência** sobre o sigilo e normas de segurança.

4.5. Instrumentos formais de solicitação do objeto

4.5.1. Serão utilizadas **Ordens de Serviço (OS)**, que a Contratada deve estar apta a abrir e receber **24x7** via e-mail, sistema de demandas ou página web.

4.6. Níveis de Serviços Exigidos (NSE)

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar; 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível. Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar; 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível; 48 horas - quando solicitação de serviço. Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar; 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho); 24 horas - solicitações de serviço.

4.6.1. Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento;

4.6.1.1. Tempo de atendimento - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor;

4.6.1.2. Eficiência no Cumprimento de Prazo - Tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas;

4.6.1.3. Tempo de Reação - É o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante

4.6.2. Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CONTRATANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação;

4.6.3. Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

4.6.4.1. O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário, será aferido mensalmente, conforme fórmula:

$TCA = [\text{abertura do ticket}] - [\text{tempo em espera por validação pelo cliente}] - [\text{conclusão do atendimento}]$

$PCM = (QDM/QTT) * 100$

Onde:

$TCA = \text{Tempo de conclusão do atendimento do ticket}$

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

$PCM = \% \text{ de cumprimento da meta}$

$QDM = \text{Qtde de tickets dentro da meta}$

$QTT = \text{Qtde total de tickets}$

4.6.4.2. O indicador de eficiência no cumprimento de prazo, será aferido mensalmente, conforme fórmula:

$$ECP = (1 - (D/T)) \times 100\%$$

Onde:

demanda;
D = Dias de Atraso, ou seja, total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da

T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

Observação: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero)

4.6.4.3. O indicador de tempo de reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$TR = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}]$$

$$PTR = (QDM/QTT) \times 100$$

Onde:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora;

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora;

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

4.6.5. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço:

4.6.5.1. O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir;

4.6.5.2. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

$$DESC = [1 - (Ia / Ic)] \times Vs$$

Onde:

Desc = Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

Aplica-se quando desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

4.6.5.3. Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo:

$$Desc = (1 - (ECP/100)) \times 0,25 \times 100\%$$

4.6.5.3.1. Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo;

4.6.5.3.2. Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

4.6.5.4. O indicador Tempo de Reação:

$$DESC = [1 - (Ia / Ic)] \times Vs$$

Onde:

Desc = Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

4.7. Qualificação Técnica dos Profissionais

4.7.1. Os profissionais designados devem **obrigatoriamente possuir certificação técnica em nuvem** para as tarefas específicas e comprovar **experiência mínima de 1 (um) ano** na área correspondente. O planejamento e projeto dos serviços de nuvem deverão ser supervisionados por um **especialista de nuvem** da Contratada.

4.8. Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade

4.8.1. A CONTRATADA deverá entregar à Fiscalização Técnica, quando se aplicar, todos os documentos necessários para os recebimentos dos serviços prestados previstos neste Termo de Referência, conjuntamente com o item entregue;

4.8.2. Para efeito de recebimento, a CONTRATADA deverá enviar relatório de prestação dos serviços efetivamente prestados em até 04 (quatro) dias úteis após o período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado;

4.8.3. No final do prazo definido no item anterior, com fundamento no que foi observado ao longo do acompanhamento e da fiscalização do contrato, será emitido o Termo de Recebimento Provisório - TRP, em até 4 dias úteis, por servidor ou comissão previamente designados, por meio das análises e conclusões dos quesitos previstos neste Termo de Referência, no contrato e anexos do contrato;

4.8.4. Após a emissão do TRP, o Fiscal técnico ou comissão designada terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Definitivo - TRD. O TRD compreenderá a verificação da conformidade dos itens do objeto aos termos contratuais, por meio das análises e conclusões dos quesitos previstos neste Termo de Referência, no contrato e anexos do contrato.

4.8.5. A CONTRATADA deverá refazer ou corrigir os serviços não aprovados pela fiscalização e cumprir as obrigações pendentes em até 04 (quatro) dias úteis, contados da notificação.

4.8.5.1. Até que seja sanada a incorreção apontada pela fiscalização e entregue toda a documentação exigida no item 4.7.2, fica suspenso o prazo para emissão do TRD;

4.8.5.2. O TRD contemplará também:

a) Todas as evidências de descumprimento das obrigações assumidas, no todo ou em parte, pela CONTRATADA para viabilizar a apuração da importância exata a pagar, inclusive quanto à adequação do pagamento considerando eventuais reduções decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço preestabelecidos neste Termo de Referência, se aplicável;

b) Emissão de termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base em relatórios e documentação apresentados;

c) comunicação à CONTRATADA para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

4.8.6. A CONTRATADA deverá entregar o faturamento com toda documentação exigida em contrato, para liquidação e pagamento.

4.8.7. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE

4.8.8. A responsabilização da CONTRATADA será sempre precedida de devida instalação de processo administrativo sendo observadas a ampla defesa e o contraditório, de acordo com a Lei no 14.133/2022 e a Lei no 9.784/1999

4.8.9. Decorrido o prazo para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados, desde que não haja pendências por parte da CONTRATADA

4.9. Forma de Pagamento

4.9.1. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE com base no volume consumido durante o período do dia 21 do mês anterior, ao dia 20 do mês especificado, sendo cobrado um valor mensal de acordo com essa utilização;

4.9.2. A CONTRATADA deverá encaminhar a nota fiscal, por correio eletrônico (e-mail), com o detalhamento dos serviços prestados, para pagamento;

4.9.2.1. O CONTRATANTE deverá indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (e-mail);

4.9.2.2. O relatório de prestação dos serviços será encaminhado desde o primeiro faturamento, automaticamente, pela CONTRATADA, para o e-mail informado pelo CONTRATANTE;

4.9.2.3. O não recebimento do documento de cobrança mensal, não isenta o CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento.

4.9.3. Nas notas fiscais emitidas, o nome do CONTRATANTE apresentará a mesma descrição registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB do Ministério da Economia - ME;

4.9.4. A nota de cobrança, emitida pela CONTRATADA, deverá ser atestada e encaminhada à área financeira para que seja efetuado o pagamento, acompanhada dos relatórios gerenciais de serviços e documentação comprobatória do não atendimento dos resultados ou níveis de serviço exigidos;

4.9.4.1. Caso ocorra rejeição parcial ou total dos serviços, após a emissão das notas fiscais, os referidos acertos serão compensados na fatura do mês subsequente;

4.9.4.2. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, a CONTRATADA pagará ao CONTRATANTE por meio de cobrança administrativa;

4.10. Manutenção e Garantia

4.10.2. A Contratada deverá fornecer suporte técnico e assistência técnica/manutenção do objeto por **12 (doze) meses**, contados a partir do Termo de Recebimento Definitivo.

4.11. Transferência de Conhecimento

4.11.1. Prever a **transferência final de conhecimentos** sobre a execução e a manutenção da solução de TIC para os técnicos do Tribunal ou nova Contratada, sem ônus para o órgão.

4.12. Direitos de Propriedade Intelectual e direitos autorais

4.12.1. Os **direitos autorais e de propriedade intelectual** sobre os diversos artefatos e produtos gerados (documentação, bases de conhecimento, relatórios, código fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados) **pertencerão ao TRE-GO**.

4.12.2. A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos diretamente ou indiretamente pelo SERPRO para a prestação dos serviços definidos em contrato é **exclusiva do SERPRO**.

4.13. Obrigações do Contratante

4.13.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento;

4.13.2. Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do CONTRATADO a sua aceitação;

4.13.3. Designar servidor ou comissão de servidores para fiscalizar a execução do objeto contratual;

4.13.4. Efetuar o correto pagamento dos serviços efetivamente prestados;

4.13.5. Recusar, motivadamente e de forma expressa, qualquer serviço entregue em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência ou com mau funcionamento que não atendam aos níveis de serviço acordados;

4.13.6. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do TRE-GO, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional;

4.13.6.1. Os serviços ou os dados dele provenientes não poderão ser utilizados para finalidade ou forma distinta da qual fora concebido e fornecido, tampouco para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

4.13.7. Em casos de suspeita das práticas descritas acima os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual rescisão contratual e abertura do devido processo de apuração de responsabilidade;

4.13.8. Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos por qualquer meio ou prestados pelo CONTRATADO, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros e nem a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente ao CONTRATANTE, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);

4.14. Obrigações da Contratada

4.14.1. Executar, com observação dos prazos e exigências, todas as obrigações constantes deste Termo de Referência e seus anexos;

4.14.2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Boletos de pagamento correspondentes ao serviço prestado;

4.14.3. Manter as suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo TRE-GO, por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública;

4.14.4. Informar, antes da assinatura do instrumento contratual, o nome do responsável (Preposto), os contatos de telefone, fax, e-mail ou outro meio hábil para comunicação com o CONTRATANTE, bem como manter os dados atualizados durante toda a fase de execução da contratação;

4.14.5. Acatar as recomendações efetuadas pelo fiscal do contrato;

4.14.6. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do objeto deste Termo de Referência, desde que comprovado em devido processo administrativo, observadas a ampla defesa e o contraditório;

4.14.7. Comunicar ao CONTRATANTE, imediatamente, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução do objeto ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução e prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelos fiscais;

4.14.8. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato;

4.14.8.1. Mediante acordo entre as partes poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado, em percentual superior a 25% do valor inicial do Contrato.

4.14.9. Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos por qualquer meio ou prestados pelo CONTRATANTE, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros e nem a quaisquer pessoas ligadas direta ou

indiretamente à contratada, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

4.14.10. Da privacidade e da proteção de dados pessoais:

4.14.10.1. As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD estão discriminadas no "Anexo II - Tratamento e Proteção de Dados Pessoais", deste Termo de Referência e que devem fazer parte do Contrato como anexos;

4.14.10.2. O TRE-GO deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO, mediante ações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

4.15. Estimativa de preços

4.15.1. Os orçamentos estimados foram obtidos na proposta apresentada pelo próprio SERPRO, bem como em outros contratos de outros Tribunais Eleitorais, conforme indicado abaixo:

Propostado SERPRO para o TRE-GO:

Item	Descrição	Unidade d Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Total (12 meses)	Preço Unitário	Valor Total (R\$)
1	Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)	Volume	19.880,92	238.571,04	R\$ 1,77	R\$ 422.270,74
2	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services (CGPS)	Hora	5	60	R\$ 1.297,00	R\$ 77.820,00
TOTAL GERAL						R\$ 500.090,74

Contrato do TRE-AP - CONTRATO Nº 11/2023 (ID. 1217634):

Item	Descrição	Unidade d Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Total (24 meses)	Preço Unitário	Valor Total (R\$)
1	Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)	Volume	5.239,92	125.758,08	R\$ 1,77	R\$ 222.591,80
2	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services (CGPS)	Hora	1	24	R\$ 1.297,00	R\$ 31.128,00
TOTAL GERAL						R\$ 253.719,80

Contrato do TRE-CE - CONTRATO Nº 44/2024 (ID. 1217583):

Item	Descrição	Unidade d Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Total (12 meses)	Preço Unitário	Valor Total (R\$)
1	Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)	Volume	5.228,64	62.743,68	R\$ 1,77	R\$ 111.056,31
2	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services (CGPS)	Hora	1	12	R\$ 1.297,00	R\$ 15.564,00
TOTAL GERAL						R\$ 126.620,31

Contrato do TRE-BA - CONTRATO Nº 25/2025 (ID. 1217683):

Item	Descrição	Unidade d Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Total (36 meses)	Preço Unitário	Valor Total (R\$)
1		Volume	20.117,45	724.228,20	R\$ 1,77	R\$ 1.281.883,91

	Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)					
2	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services (CGPS)	Hora	2	72	R\$ 1.297,00	R\$ 93.384,00
TOTAL GERAL						R\$ 1.375.267,91

4.16. Adequação orçamentária

4.16.1. Para execução dessa ação o recurso financeiro será proveniente da verba destinada para Custeio, Apoio Técnico Operacional, na natureza de despesa 339040, conforme constante nas Programações Orçamentárias de 2025.

4.17. Reajustamento

4.17.3. O critério de reajustamento será por **reajustamento em sentido estrito**, mediante aplicação do **Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI)**, mantido pelo IPEA, acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato. O reajuste deverá respeitar o interregno mínimo de **12 (doze) meses**.

4.18. Sanções Administrativas

14.2. Serão aplicadas à contratada que incorrer nas infrações, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), as seguintes sanções:

a) **Advertência**, quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

b) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

c) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

d) **Multa:**

d.1 de 0,5% (meio cinco por cento) até o máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 156 da L. 14.133/21, observados as situações descritas no seu § 1º:

d.2 até o máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, **observados as circunstâncias e os limites previstos nos §§ 1º a 3º do art. 156 da L. 14.133/21**, aplicada ao responsável por qualquer das seguintes infrações administrativas:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - dar causa à inexecução total do contrato;

III - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

IV - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

V - apresentar declaração ou documentação falsa para a seleção da proposta ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

VI - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

VII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013.

d.3 Moratória de 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o **valor da parcela inadimplida**, até o limite de dias 15 (quinze) dias;

d.4 Moratória de 0,05 (meio décimo por cento) por dia de atraso injustificado **sobre o valor total do contrato**, até o máximo de 1,5% (um e meio por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

I. O atraso superior autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

d.5 Compensatória, para as infrações descritas nos incisos IV a VII do item 12.1.2: de 5,00% (cinco por cento) a 30,0% (trinta por cento) do valor do Contrato .

d.6 Compensatória, para a **inexecução total** do contrato prevista no inciso II , alínea d.2 do item 14.2: de 5,00% (cinco por cento) a 30,0% (trinta por cento) do valor do Contrato.

5. Requisitos Técnicos

5.1. Detalhamento das características técnicas do objeto

A. Cloud Services Brokerage (CSB)

5.1.1. O CSB é o serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da **plataforma multinuvm**, visando gerenciar o uso, desempenho e entrega dos serviços.

5.1.2. O serviço deverá intermediar e agregar valor aos serviços prestados pelo provedor de nuvem, incluindo **suporte técnico, orientação técnica especializada**, além do gerenciamento total e migrações.

5.1.3. Deve prover **otimização de custos e recursos em nuvem**, por meio de simulações e estabelecimento automático de **limitadores de gastos**.

5.1.4. Deve possibilitar que o Cliente acesse a **totalidade do catálogo de serviços e do marketplace** dos provedores parceiros.

5.1.5. Inclui a **Orçamentação técnica e análises comparativas**, solicitadas a qualquer momento durante a vigência do contrato.

B. Cloud Generic Professional Services (CGPS)

5.1.6. Serviços profissionais diversos para **avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas** ao Serpro Multicloud não especificadas nos demais serviços.

5.1.7. O atendimento das demandas de CGPS está condicionado a uma **análise de viabilidade prévia** pelo SERPRO.

6. Assinaturas

Em atendimento ao art. 12, § 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, a Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pela Portaria DG nº 271/2025, bem como pela autoridade competente da área de TIC, assinam o Termo de Referência, atestando sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

(Datado e Assinado digitalmente)



Documento assinado eletronicamente por **FRANK WENDELL RIBEIRO, SECRETÁRIO(A)**, em 18/11/2025, às 12:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CÉSAR RODRIGUES, COORDENADOR(A)**, em 18/11/2025, às 14:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1212789** e o código CRC **7A5A9B99**.

25.0.000009949-2

1212789v49

