



Anexo Nº 440/2026 - PJPI/TJPI/PRESIDENCIA/STIC/INFRA

ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS -NSE

REQUISITOS GERAIS:

A contratada deverá realizar a renovação integral das subscrições de licenciamento da plataforma Cortex XDR, garantindo a continuidade operacional e o suporte técnico para os ativos do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, conforme as especificações e quantidades detalhadas abaixo:

- **RENOVAÇÃO DE LICENCIAMENTO CORTEX XDR PRO PER ENDPOINT:**
 - **Part Number:** PAN-XDR-ADV-EP;
 - **Escopo:** Proteção avançada para endpoints (estações de trabalho e servidores), abrangendo capacidades de prevenção, detecção, investigação e resposta a incidentes (EDR/XDR).
- **RENOVAÇÃO DE LICENCIAMENTO HOST INSIGHTS ADD-ON:**
 - **Part Number:** PAN-XDR-HOST-INST.
 - **Escopo:** Módulo adicional integrado para visibilidade de vulnerabilidades, inventário de software e busca de dados forenses em tempo real (Search and Destroy).

DIRETRIZES DE ARMAZENAMENTO E RETENÇÃO DE DADOS:

Retenção de Logs e Telemetria: O licenciamento ofertado deverá assegurar, obrigatoriamente, a capacidade de armazenamento e retenção mínima de **30 (trinta) dias** para todos os logs brutos e telemetria gerados pela totalidade dos endpoints protegidos, permitindo análises retrospectivas e investigações detalhadas de comportamento no ambiente.

Retenção de Alertas e Incidentes: Para todos os registros classificados como alertas de segurança e incidentes confirmados (independentemente do nível de criticidade, incluindo os de nível crítico), a solução deverá garantir uma janela de retenção mínima de **180 (cento e oitenta) dias** na console de gerenciamento, assegurando o cumprimento de normas de auditoria e conformidade de segurança da informação.

Acesso e Disponibilidade: Durante todo o período de retenção estabelecido, os dados deverão permanecer acessíveis de forma íntegra e imediata para a equipe técnica da STIC, possibilitando a extração de relatórios e a correlação de eventos históricos sem custos adicionais de armazenamento ou processamento.

Prazos de garantia, suporte e Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

- Durante o prazo de garantia técnica, a CONTRATADA deverá garantir o funcionamento da solução como um todo, fornecer atualizações, prestar suporte técnico e atender aos chamados técnicos para manutenção, incluindo:
 - Atualizações corretivas e evolutivas, de *drivers*, *firmwares*, *softwares* e manuais, durante a vigência da garantia e suporte da solução;
 - Ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas do fabricante;
 - Demais procedimentos destinados a recolocar a solução em perfeito estado de funcionamento;

- Assistência técnica especializada para investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos produtos fornecidos;
- Fornecimento de informações e esclarecimentos de dúvidas sobre instalação, administração, configuração, otimização, *troubleshooting* ou utilização dos produtos adquiridos.
- A CONTRATADA deverá apresentar, até a data do recebimento definitivo da implantação, instrumento que comprove, junto ao fabricante, o início do serviço de suporte técnico da solução.
- A garantia deverá incluir todas as atualizações de todos os softwares que compõem a solução durante o período contratado.
- Devem ser disponibilizados serviços de suporte durante 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, executando-os sempre que acionados pela CONTRATANTE, mediante a abertura de chamado técnico, prestados por técnicos devidamente habilitados e credenciados pelo fabricante, com nível de certificação compatível com as atividades a serem executadas, e sem qualquer ônus adicional;
- Os serviços de atendimento da Central de Assistência técnica deverão ser providos das seguintes formas:
 - Um canal de suporte técnico através de um número telefônico de serviço, em língua portuguesa, para abertura de chamados técnicos de hardware e software. Este serviço deverá obrigatoriamente estar disponível 8x5 (oito horas por dia, 5 dias por semana, durante o horário comercial) sem custos para a CONTRATANTE;
 - Um canal de suporte técnico através de Portal web e/ou correio eletrônico (e-mail), deverá ser disponibilizado de forma ininterrupta 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);
 - Deverá ser disponibilizada, para a equipe técnica da CONTRATANTE, uma conta de acesso (somente leitura) para acompanhamento de chamados de suporte e manutenção abertos;
 - Deverá ser disponibilizada, para a equipe técnica da CONTRATANTE, uma conta de acesso para consulta de documentação técnica do fabricante e atualizações de software;
- Os chamados técnicos deverão possuir identificador de ocorrência próprio, data e hora de abertura devidamente repassada a CONTRATANTE, a fim de registro e acompanhamento das ocorrências;
- A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento das ocorrências e de seus estados;
- Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:
 - **A)** Número do chamado;
 - **B)** Categoria de prioridade;
 - **C)** Descrição do problema e da solução;
 - **D)** Procedimentos realizados (passo a passo);
 - **E)** Data e hora da abertura e do fechamento do chamado;
 - **F)** Data e hora do início e do término da execução dos serviços; e
 - **G)** Identificação do técnico da empresa.
- O tempo de solução para os chamados técnicos abertos será contado a partir do registro dos mesmos em qualquer um dos meios disponíveis da Central de Atendimento da CONTRATADA;
 - O encerramento do chamado será dado por técnico da CONTRATANTE na conclusão dos serviços;
- Em caso de atraso na conclusão do atendimento, em qualquer nível de prioridade, será admitida a proposição, pela CONTRATADA, de justificativa técnica, a qual deverá conter os motivos do atraso, acompanhados da devida comprovação;
 - A justificativa eventualmente apresentada será analisada pela Administração a qual emitirá parecer, para fins de sua aceitação ou não;

- Em sendo aceita, ocorrerá tão somente a interrupção dos prazos contratuais, sem prejuízo da conclusão do chamado. Em não sendo aceita, impor-se-á as sanções previstas neste documento, bem como no Termo de Referência e eventual Contrato Administrativo.
- Não será aceita justificativa cujo teor funde-se na:
 - **a)** Falta de mão de obra disponível para atendimento dentro dos prazos contido nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE);
- A justificativa deverá ser apresentada em até 03 (três) dias úteis da conclusão do chamado. Uma vez apresentada fora deste prazo, caberá à Administração conhecer ou não o documento;
- A CONTRATADA/FABRICANTE deverá disponibilizar site na internet incluindo pelo menos a relação de licenças de uso disponíveis, base de conhecimento, fórum de discussão, documentação técnica dos produtos ofertados, comunidades técnicas, abertura e acompanhamento do histórico de chamados, sem limite de quantidade, download de produtos, atualizações e correções;
- Durante todo período de vigência do contrato de suporte o Tribunal de Justiça do Estado do Piauí terá direito a atualização de versão de Software para todas as licenças de uso;
- Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) serão classificados conforme os níveis de severidade a seguir:

Nível de Severidade	Descrição	Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
ALTA	Esse nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade de qualquer item (componente da solução) apresentando falha de funcionamento ou impactando diretamente toda a infraestrutura da solução;	02 (duas) horas	24 (vinte e quatro) horas
MÉDIA	Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, de qualquer item (componente da solução) que não inviabilize o uso da solução, mas diminua alguma funcionalidade ou afete negativamente a performance;	04 (quarto) horas	48 (quarenta e oito) horas
BAIXA	Este nível de severidade é aplicado para instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento de todos os software(s) componentes da solução. Ou seja, chamados técnicos que não requeiram imediato atendimento e/ou solução. Para efeitos de Acordo de Nível de Serviço (SLA), não haverá abertura de chamados técnicos com esta severidade em sábados, domingos e feriados, sendo o tempo de SLA deslocado para o seguinte dia útil, horário comercial.	06 (seis) horas	72 (setenta e duas) horas

- Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) serão tratados da seguinte forma:
 - **a. Prazo de Solução Definitiva:** Tempo decorrido entre a abertura de chamado técnico efetuada pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato e a efetiva recolocação da solução em seu pleno estado de funcionamento;
 - **b.** Caso seja verificado que a solução apresentada pela empresa não resolveu o problema definitivamente, o chamado será reaberto pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato retomando-se a contagem do prazo de solução definitiva a partir do momento de sua interrupção.
 - **c.** O atendimento aos chamados técnicos de criticidade ALTA poderá ser realizado também de forma on-site, desde que solicitado pelo Fiscal Técnico ou Gestor do

Contrato;

- **d.** A interrupção do suporte de um chamado técnico classificado no tipo de criticidade MÉDIA ou ALTA pela CONTRATADA e que não tenha sido previamente autorizado pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato, poderá ensejar em aplicação de penalidades previstas.
- **e.** Após a conclusão do serviço de suporte, a equipe técnica da CONTRATADA comunicará formalmente (preferencialmente por mensagem eletrônica) ao Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato e solicitará autorização para o fechamento do chamado;
- **f.** Entende-se por término do atendimento técnico a hora em que a solução for disponibilizada para uso em perfeitas condições de funcionamento, estando condicionado à aprovação da CONTRATANTE.
- **g.** Caso não seja confirmada a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, o Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato informará as pendências relativas ao chamado aberto.
- **h.** Em casos excepcionais, o Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato poderá solicitar o escalonamento de chamado para níveis superiores de criticidade. Nesse caso, o escalonamento deverá ser justificado e os prazos dos chamados técnicos reiniciar-se-ão.
- **i.** Sempre que houver quebra dos níveis de serviços exigidos ou problemas que afetem a execução do objeto, o Gestor do Contrato enviará notificação por mensagem eletrônica para a CONTRATADA que terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas e contadas a partir do recebimento da notificação para apresentar as justificativas para as falhas verificadas;
- **j.** Caso não haja manifestação no prazo constante no item anterior ou caso o Gestor do Contrato entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o nível de serviço transgredido.

• **GARANTIA E ATUALIZAÇÃO DOS SOFTWARES**

- Todos os softwares deverão ter suporte técnico e atualização de versões, enquanto a assinatura do serviço estiver ativa.
- No caso de bugs ou falhas no software, a empresa CONTRATADA deverá fornecer atualizações necessárias à correção do problema, independentemente de tornadas públicas, desde que tenham sido detectadas e formalmente comunicadas à CONTRATADA;
- A cada nova liberação de versão, a CONTRATADA deverá fornecer as atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas;
- As novas versões dos produtos contratados, quando aplicável, deverão ser disponibilizadas imediatamente, a partir do lançamento oficial da nova versão;
- Será permitido à CONTRATADA entregar todos os documentos e manuais técnicos relativos a solução por meio eletrônico.

• **Mecanismos formais de comunicação:**

- Toda a comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será realizada, preferencialmente, por mensagem eletrônica (e-mail) ou por sistema de abertura e acompanhamento de chamados (help desk) com registro de data/hora.
- Excepcionalmente e em casos de urgência ou iminência de parada total da solução, o TJPI poderá realizar solicitações verbais à CONTRATADA. Entretanto, nesses casos, todas as ações tomadas pela CONTRATADA deverão ser reduzidas a termo para posterior validação por parte do Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato.
- Além da reunião de alinhamento e validação de expectativas, deverão ser realizadas, se necessárias, outras reuniões presenciais ou não entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para avaliação do(s) serviço(s) prestado(s) no período, e

verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos;

- Poderão ser realizados, alternativamente, e a critério do Gestor do Contrato, o controle e o acompanhamento da prestação de serviço mediante o uso de mensagens eletrônicas. Nesse caso, o Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato deverá apresentar descritivo contendo situações merecedoras de avaliação por parte da CONTRATADA.
- Proposta:
 - Na fase de proposta, a empresa deverá declarar e comprovar, mediante documentação idônea emitida pelo fabricante, que é parceiro autorizado da PALO ALTO NETWORKS, fabricante da solução Cortex XDR (Palo Alto Networks Partners), em situação regular e vigente na data da apresentação da proposta.



Documento assinado eletronicamente por **Sávio Mota Carneiro, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC**, em 08/04/2026, às 17:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Giovanny Lima de Castro, Coordenador de Infraestrutura - STIC**, em 08/04/2026, às 18:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Natanael Henrique Corrêa, Chefe de Seção de Segurança da Informação**, em 09/04/2026, às 08:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **8009753** e o código CRC **55BC7209**.