



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**STIC - COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC - INFRA**  
Pça Des. Edgard Nogueira s/n - Bairro Cabral - Centro Cívico - CEP 64000-830  
Teresina - PI - [www.tjpi.jus.br](http://www.tjpi.jus.br)

Anexo Nº 351/2026 - PJPI/TJPI/PRESIDENCIA/STIC/INFRA

## **ANEXO II**

### **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS -NSE**

#### **REQUISITOS GERAIS:**

- Este item refere-se à contratação de serviços de computação em nuvem na modalidade Pay As You Go (PAYG), para utilização dos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS), Plataforma como Serviço (PaaS), Software como Serviço (SaaS) e demais serviços disponibilizados na plataforma Microsoft Azure, em ambiente de nuvem pública, incluindo a possibilidade de contratação e utilização de soluções disponibilizadas por meio do Azure Marketplace, com vistas à extensão do Datacenter institucional, suporte aos serviços digitais e sustentação das soluções corporativas do TJPI.
- Deverá ser apresentada declaração emitida pelo fabricante, nos termos definidos pelo edital ou demonstrar que está habilitada a atender contas do governo, conforme portal Microsoft <https://partner.microsoft.com/pt-br/licensing/Parceiros%20LSP>
- A presente contratação contempla, de forma expressa, a possibilidade de utilização de soluções disponibilizadas no Azure Marketplace, incluindo, especificamente, a solução Balcão Virtual, disponível em: [https://apps.source.microsoft.com/pt-br/product/web-apps/top3651592492552154.balcaovirtual\\_saas](https://apps.source.microsoft.com/pt-br/product/web-apps/top3651592492552154.balcaovirtual_saas) ou outro endereço que venha a substituí-lo oficialmente, bem como demais soluções que atendam às necessidades institucionais do TJPI.
- Na modalidade PAYG, o consumo dos serviços Microsoft Azure ocorre de forma sob demanda, com faturamento mensal baseado exclusivamente na utilização real dos recursos, não havendo obrigatoriedade de aquisição prévia de créditos, pacotes fixos ou compromissos mínimos de consumo, ressalvadas as regras específicas das soluções contratadas via Azure Marketplace.
- A CONTRATADA atuará como intermediária (integradora) entre a CONTRATANTE e o provedor de serviços em nuvem Microsoft Azure, sendo responsável pela gestão da assinatura Azure, pelo suporte técnico especializado, pelo acompanhamento do consumo, pela apresentação de relatórios gerenciais e pela mediação do faturamento mensal, conforme os serviços efetivamente utilizados.
- Os serviços de IaaS, PaaS, SaaS e demais recursos contratados na plataforma Microsoft Azure, incluindo as soluções adquiridas via Azure Marketplace, serão faturados mensalmente, conforme modelo PAYG, sendo os valores calculados com base nos preços vigentes praticados pelo provedor, acrescidos, quando aplicável, dos encargos contratuais estabelecidos.
- As soluções disponibilizadas por meio do Azure Marketplace são distribuídas, em regra, no modelo de assinatura mensal, com compromisso mínimo anual de 12 (doze) meses, conforme política comercial do respectivo fornecedor da solução.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar, para a CONTRATANTE, solução de gestão com telemetria de consumo da nuvem por meio de portal Web para acompanhamento de custos, preferencialmente em língua portuguesa, contendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
  - Prover um dashboard para consulta e controle de consumo de nuvem, com análises do consumo progressivo e com análises de tendência para o consumo futuro;
  - Prover um dashboard customizável;
  - Prover uma calculadora de precificação para os principais serviços de nuvem do mercado, para apoiar na decisão de futuras migrações para nuvens públicas.
  - Atribuir usuários e permissões de acesso, monitoramento e alertas de custos e de níveis de uso;
  - Emitir relatório gerencial por centro de custos, com informações referentes ao orçamento, valores utilizados e saldo restante;
  - A ferramenta de que sustenta esta plataforma deve ser instalada no provedor de nuvem pública;
  - Todos os custos de implantação, manutenção e suporte técnico desta ferramenta fica a cargo da CONTRATADA;

- o A solução deve ser dinâmica, podendo o usuário selecionar um ou mais dias específicos para verificar o consumo por categoria de produtos;
- o A solução deve permitir a seleção de uma categoria de serviço e identificar os grupos/assinaturas que mais consomem esse serviço;
- o A solução deve indicar graficamente a curva de consumo mensal;
- o O portal deverá controlar o total executado versus o saldo contratual restante, gerando alertas parametrizáveis quando um percentual do saldo for ultrapassado.
- o Deverá possuir um especialista que ficará como responsável pelo gerenciamento dos custos, apoio adicional relacionado a dúvidas de consumo, técnicas e operacionais do ambiente, além de apoiar em possíveis aberturas de chamados junto aos provedores de nuvem;

## NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

- Fica estabelecido como nível de serviço o contido no portal de recursos e documentos de licenciamento da Microsoft, disponível no endereço <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services?lang=1>

## REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E DE CHAMADOS

Os serviços de suporte técnico contemplados têm a finalidade de atender requisições, resolver incidentes, corrigir problemas, esclarecer dúvidas e viabilizar a manutenção e atualização de softwares e serviços da plataforma AZURE.

Os serviços de suporte técnico serão solicitados pela equipe técnica da STIC mediante abertura de chamado em ferramenta adequada, e-mail ou telefone, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias na semana (24X7X365).

O atendimento remoto aos chamados deverá observar os prazos de resposta inicial e as classificações de severidade definidos no termo de referencia e seus anexos.

Atendimento imediato e ininterrupto até o restabelecimento da solução, inclusive em horários noturnos, fins de semana e feriados, sem custos adicionais.

Atendimento em dias úteis, dentro do horário comercial (08h às 20h), considerando o horário oficial de BRASÍLIA/DF e o calendário de feriados estaduais e federais.

Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato.

A ferramenta de abertura de chamados deverá registrar um identificador único (protocolo) e permitir o acompanhamento do estado do atendimento, possibilitando a anexação de evidências como capturas de tela e relatórios técnicos pela STIC.

A CONTRATADA deverá possuir, no brasil, serviço telefônico para suporte via ligação local ou gratuita, além de suporte por mensagens ou portal, devendo todos os atendimentos ser realizados em língua portuguesa do brasil.

A ferramenta de gestão deverá permitir a emissão de relatório técnico ao final de cada atendimento, contendo no mínimo:

- a) Número de protocolo;
- b) Nível de severidade (A, B ou C);
- c) Data e hora de abertura e fechamento;
- d) Identificação dos responsáveis pela abertura e pelo atendimento;
- e) Descrição da ocorrência, solução adotada e procedimentos realizados.

A atualização do sistema e eventuais indisponibilidades programadas deverão ser autorizadas pela STIC, visando o menor impacto possível, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

Caso a solução aplicada não seja aceita pela STIC, o chamado deverá ser reaberto pela CONTRATADA para nova análise, retomando-se a contagem do prazo de resolução para fins de cumprimento do ANS, descontado o tempo já gasto.

A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, relatório consolidado de todos os atendimentos para fins de apuração dos indicadores de desempenho e cálculo de

eventuais glosas definidas no item 1.3.15.

## **REQUISITOS DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)**

### **I - DISPONIBILIDADE E PERFORMANCE DOS SERVIÇOS EM NUVEM**

Os serviços contratados na plataforma AZURE deverão possuir desempenho suficiente para atender ao volume requisitado e às transações demandadas pelo TJPI, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima contratada.

Os serviços de nuvem deverão estar disponíveis em regime integral de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias na semana (24X7).

O índice de disponibilidade mínima mensal deverá ser de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), conforme as métricas de SLA da MICROSOFT e indicadores definidos pela STIC.

Deverá ser disponibilizado ao TJPI, a qualquer tempo, relatório de disponibilidade dos serviços, considerando para o cômputo de indisponibilidade os intervalos entre a queda e o restabelecimento do serviço, mediante registro de chamado.

### **II - SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO**

O serviço de suporte técnico e garantia de atualização, prestado pela CONTRATADA durante a vigência contratual, destina-se à correção de problemas, esclarecimento de dúvidas sobre configuração e funcionamento da solução AZURE, além da manutenção e atualização (patches, fixes, updates e novos releases).

Os serviços serão solicitados pela equipe técnica da STIC mediante abertura de chamado via telefone, e-mail ou portal, com recebimento em período integral (24X7X365).

Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato, devendo todos os atendimentos ser realizados em língua portuguesa do Brasil.

### **III - NÍVEIS DE SEVERIDADE E PRAZOS DE RESPOSTA**

O atendimento aos chamados de suporte deverá observar os seguintes prazos e classificações de severidade:

**SEVERIDADE A - ALTO:** Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade dos serviços e afete os usuários finais. **TEMPO DE RESPOSTA INICIAL:** 1 (uma) hora.

**SEVERIDADE B - MÉDIO:** Degradação do ambiente de produção onde a solução apresenta erro de funcionamento, embora ainda não afete diretamente o usuário final. **TEMPO DE RESPOSTA INICIAL:** 4 (quatro) horas.

**SEVERIDADE C - BAIXO:** Manutenção corretiva ou preventiva ou dúvidas de configuração com baixo impacto nas rotinas do TJPI. **TEMPO DE RESPOSTA INICIAL:** 8 (oito) horas.

O prazo será contado a partir do acionamento. Para efeitos de contagem, considera-se o tempo de resposta inicial como o intervalo entre a abertura do chamado e a efetiva recolocação da solução em pleno estado de funcionamento (seja por solução definitiva ou de contorno).

### **IV - MONITORAMENTO, RELATÓRIOS E GLOSAS**

A CONTRATADA deverá emitir relatório mensal contendo o número dos chamados, identificação dos serviços afetados, data e hora de abertura e término, diagnóstico e solução adotada.

Se a CONTRATADA não cumprir com o nível mínimo de serviço estabelecido no mês, serão aplicados fatores de glosa baseados no percentual de descumprimento, conforme as fórmulas:

$$N1 = [0,95 - (\text{Total de chamados de severidade A respondidos no prazo} / \text{total de chamados de severidade A})] * 100;$$

$$N2 = [0,90 - (\text{Total de chamados de severidade B e C respondidos no prazo} / \text{total de chamados de severidade B e C})] * 100;$$

O percentual de glosa total (GT) a ser aplicado na fatura mensal será a soma de  $N1 + N2$  ( $GT = N1 + N2$ ).

As interrupções previamente programadas e comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis não serão computadas para fins de indisponibilidade, assim como falhas causadas por responsabilidade direta da CONTRATANTE.



Documento assinado eletronicamente por **Sávio Mota Carneiro, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC**, em 23/03/2026, às 17:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Giovanny Lima de Castro, Coordenador de Infraestrutura - STIC**, em 23/03/2026, às 21:56, 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 **7919136** e o código CRC **60518E11**.