



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 04101.007263/2023-84

**CONTRATAÇÃO DE SUSTENTAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES E PORTAIS
COM BASE NA LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE
2021.**

Natal, janeiro de 2024



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO (Alínea a, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento e sustentação de software e portais de comunicação, conforme especificações técnicas e requisitos estabelecidos no edital e seus anexos.

1.1. DA NATUREZA.

1.1.1. Da forma.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, inciso XI, a solução que se intenta contratar será feita através da prestação de serviço, com atividade ou conjunto de atividades destinadas a obter determinada utilidade, intelectual ou material, de interesse da Administração.

1.1.2. Da caracterização do objeto como serviço comum.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, inciso XIII, os serviços que se intenta contratar são considerados comuns, posto que os padrões de desempenho e qualidade podem e estão “objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado”.

1.1.3. Da caracterização do objeto como serviço de prestação continuada.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, inciso XV, os serviços que se intenta contratar são considerados de prestação continuada, por se tratar de serviços contratados pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, sendo imprescindível para Continuidade dos Serviços, Eficácia, Interesse Público, conforme preconiza o Art. 5º, da Lei 14.133/2021.

1.2. DA ESTIMATIVA DA DEMANDA.

DEMANDA						
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	MÍNIMO	INICIAL	MÁXIMO	MÁXIMA PARA 30 MESES
1	1	Serviços de Operação de Ferramentas de Criação de Conteúdo Digital	1	1	2	60
	2	Serviço de Administração de Mídias e Conteúdo Digital	2	4	6	180
	3	Serviço de Suporte e Sustentação dos Portais de Informação, Aplicações e Serviços WEB	1	1	2	60



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

	4	Serviço de Suporte e Evolução dos Portais de Informação, Aplicações e Serviços WEB	2	3	4	120
	5	Serviços de Apoio na Coordenação de Times e Projetos	1	1	2	60
2	6	Serviço de Suporte e Sustentação das Aplicações e Serviços WEB Judiciais	1	3	6	180
	7	Serviço de Desenvolvimento e Evolução das Aplicações e Serviços WEB Judiciais	1	2	4	120
	8	Serviço de Suporte e Sustentação das Aplicações e Serviços WEB Administrativos	1	7	10	300
	9	Serviço de Desenvolvimento e Evolução das Aplicações e Serviços WEB Administrativos	1	3	5	150
	10	Serviço de Suporte, Sustentação e Evolução das Arquiteturas de Softwares	1	2	3	90
	11	Serviço de implementação de testes e qualidade de softwares	1	3	5	150
	12	Serviço de Automação, Business Intelligence (BI) e Inteligência Artificial	1	3	6	180
	13	Serviço de Coleta, Análise, Documentação e Elaboração de Requisitos das Aplicações e Serviços	1	2	3	90
	14	Serviço de Suporte, Sustentação e Evolução de estratégias para melhor experiência (UX) e interface de usuários (UI)	1	2	3	90
	15	Serviço de Administração de Conteúdo Digital da Setic	1	1	3	90
	16	Pilar de Suporte, Sustentação e Evolução de práticas de Integração e Entrega contínua	1	1	2	60
	17	Serviços de Apoio na Coordenação de Times e Projetos	1	1	2	60



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

1.3. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Catálogo - Itens selecionados

Sequencial	ID	Nome	Tipo	Unidade Medida
1	27260	Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação	SERVIÇO	UNIDADE
2	27260	Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação	SERVIÇO	UNIDADE
3	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
4	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
5	27022	Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
6	27260	Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação	SERVIÇO	UNIDADE
7	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
8	27260	Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação	SERVIÇO	UNIDADE
9	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
10	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
11	27260	Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação	SERVIÇO	UNIDADE
12	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
13	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
14	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
15	27260	Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação	SERVIÇO	UNIDADE
16	27324	Serviços de Pesquisa, Análise e Desenvolvimento em Tecnologia Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE
17	27022	Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	SERVIÇO	UNIDADE

1.4. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.

Sugere-se que a vigência inicial do contrato seja de **30 meses**, atuando no sentido de homenagear os princípios da eficiência e da economicidade, podendo ser prorrogado, conforme “CAPÍTULO V - DA DURAÇÃO DOS CONTRATOS”, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

A contratação está lastreada nas lições aprendidas durante mais de dez anos de planejamento, execução (fiscalização e gestão), avaliação e implementação de ajustes, tudo conforme a melhor aplicação dos conceitos relacionados ao Ciclo PDCA¹, e objetiva poupar a máquina administrativa deste Tribunal de Justiça do dispendioso, incômodo, desvantajoso e plenamente evitável trabalho associado a renovações anuais de um contrato cuja necessidade se impõe permanentemente, em razão da determinação para *“atuação de equipe especializada no gerenciamento de projetos, análise, desenvolvimento, manutenção, sustentação e evolução de sistemas e portais de comunicação; criação e distribuição de conteúdo digital para utilização nas mais variadas mídias de comunicação”* por meio da contratação de empresas, de modo a liberar os profissionais do quadro permanente de servidores do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte para a execução de atividades diretamente relacionadas à sua área-fim (prestação da jurisdição) ou, quando administrativas, relacionadas a decisões estratégicas, controle de processos, tomadas de decisão,

¹ PDCA (do inglês: PLAN - DO - CHECK - ACT/Adjust) é um método iterativo de gestão de quatro passos (Planejar, Executar, Verificar e Ajustar), utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

regulação, aplicação de sanções, planejamento, coordenação, supervisão e controle, consoante destacado no item Identificação das necessidades de negócio deste Estudo Técnico Preliminar.

Ademais, a contratação por 30 meses atuará no sentido da desejável redução da quantidade de processos submetidos à Administração, que reconhecidamente tem suportado sobrecarga de trabalho, com elevada relação processos por servidor, colaborando efetivamente para que também se privilegie o princípio da duração razoável do processo, uma vez que a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, permite que esse tipo de contrato seja continuamente prorrogado até totalizar dez anos de vigência, o que implicaria em nove renovações sucessivas, caso a vigência inicial fosse de apenas 12 meses, contra apenas três renovações, no caso de acatada a proposta para vigência inicial de 30 meses.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Alínea b, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A presente contratação se encontra fundamentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), presente no processo SIGAJUS nº 04101.007263/2023-84 e disponível no endereço:

<https://tjrn.ius.br/documentos/gestao-de-contratos-estudos-preliminares-ans-e-contrato/>.

2.1. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

A contratação dos serviços objetos deste estudo é uma medida estratégica e técnica que contribuirá para a confiabilidade, segurança e eficiência contínua de nossas operações, garantindo:

1. **Foco na Inovação:** Ao contratar uma solução de sustentação de sistemas e portais de comunicação, a equipe interna de desenvolvimento pode se concentrar mais em atividades de inovação, como criação de novos recursos e funcionalidades, em vez de lidar constantemente com problemas e correções.
2. **Especialização:** As contratadas tendem a possuir profissionais especializados e experientes em lidar com diversas tecnologias e tipos de sistemas. Isso pode levar a uma resolução mais rápida e eficaz de problemas.
3. **Processos Estabelecidos:** Empresas que fazem sustentação de sistemas costumam ter processos bem definidos para lidar com problemas, desde o registro até a resolução. Isso pode levar a uma gestão mais eficiente e sistemática de problemas.
4. **Escalabilidade:** Contratar sob demanda permite que se ajuste facilmente a quantidade de recursos necessários de acordo com a demanda, evitando gastos excessivos em períodos de baixa demanda.
5. **Previsibilidade Orçamentária:** Ao optar pelo modelo de contratação sob demanda, o PJRN pode ter uma previsão mais precisa dos custos operacionais a longo prazo, facilitando o planejamento financeiro.

2.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
42	ÍNDICE DE INFORMATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
42	Fomentar a transformação digital	42	80%

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES 2023	
Item	Descrição
14	SETIC – SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE
15	SETIC – DESENVOLVIMENTO DE NOVO SOFTWARE
34	SECOMS – SERVIÇO DE PROPAGANDA E PUBLICIDADE. WEBDESIGN E CRIAÇÃO GRÁFICA

2.3. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC (§ 2º, DO ARTIGO 40º, DA LEI Nº 14.133, DE 2021)

Como a solução envolve o desenvolvimento e sustentação de sistemas de responsabilidade da Setic e o desenvolvimento e sustentação de portais de comunicação e criação e distribuição de conteúdo digital de responsabilidade da Secoms, bem como para ampliar a competitividade do certame, optou-se por **PARCELAR O OBJETO** em grupos diferentes, ficando da seguinte forma:

- Grupo 1 – Desenvolvimento e Sustentação de Portais e Distribuição de Conteúdo Digital
 - Item 1 – Serviços de Operação de Ferramentas de Criação de Conteúdo Digital
 - Item 2 – Serviço de Administração de Mídias e Conteúdo Digital
 - Item 3 – Serviço de Suporte e Sustentação dos Portais de Informação, Aplicações e Serviços WEB
 - Item 4 – Serviço de Suporte e Evolução dos Portais de Informação, Aplicações e Serviços WEB
 - Item 5 – Serviços de Apoio na Coordenação de Times e Projetos
- Grupo 2 – Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas Administrativos e Judiciais
 - Item 6 – Serviço de Suporte e Sustentação das Aplicações e Serviços WEB Judiciais
 - Item 7 – Serviço de Desenvolvimento e Evolução das Aplicações e Serviços WEB Judiciais
 - Item 8 – Serviço de Suporte e Sustentação das Aplicações e Serviços WEB Administrativos
 - Item 9 – Serviço de Desenvolvimento e Evolução das Aplicações e Serviços WEB Administrativos
 - Item 10 – Serviço de Suporte, Sustentação e Evolução das Arquiteturas de Softwares
 - Item 11 – Serviço de implementação de testes e qualidade de softwares
 - Item 12 – Serviço de Automação, Business Intelligence (BI) e Inteligência Artificial
 - Item 13 – Serviço de Coleta, Análise, Documentação e Elaboração de Requisitos das Aplicações e Serviços
 - Item 14 – Serviço de Suporte, Sustentação e Evolução de estratégias para melhor experiência (UX) e interface de usuários (UI)
 - Item 15 – Serviço de Administração de Conteúdo Digital da Setic
 - Item 16 – Pilar de Suporte, Sustentação e Evolução de práticas de Integração e Entrega contínua
 - Item 17 – Serviços de Apoio na Coordenação de Times e Projetos

Os grupos foram configurados de forma que as atividades de desenvolvimento e sustentação de cada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

grupo funcionem de forma integrada e complementar, atendendo a um propósito específico. **A falta de qualquer componente do grupo pode causar o não funcionamento da solução como um todo, não atendendo às necessidades do PJRN, impossibilitando assim a divisão dos grupos para aplicação do percentual de 25% “do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte”.**

2.4. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

Os resultados a serem alcançados são descritos abaixo:

- Atualização tecnológica do portfólio de sistemas e portais do PJRN;
- Desenvolvimento de novos sistemas e portais;
- Evolução dos sistemas e portais;
- Sustentação dos sistemas e portais;
- Tratamento de incidentes e problemas;
- Consultoria e acompanhamento em projetos de TIC;
- Correções de segurança;
- Geração de relatórios, com extração de dados das diversas bases existentes;
- Transferência de conhecimento.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC (Alínea c, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A solução prevê a contratação de empresas para prestação dos serviços técnicos especializados em TIC, visando a execução de serviços que envolvam o processo de produção e sustentação de softwares e portais de comunicação, bem como apoio à gestão da qualidade desse processo, no sentido de identificar, analisar, tratar, monitorar e reduzir continuamente os riscos envolvidos.

Neste sentido, os serviços precisam ser planejados para convergir como uma solução unificada, com procedimentos e níveis de serviço compatíveis entre si, de forma que os produtos confeccionados por um prestador de serviços possam servir de insumo para outras empresas contratadas realizarem o monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados.

A contratação será feita através de pilares específicos, separados por setor demandante e tipo de serviço a ser realizado, conforme abaixo:

• Setor Demandante: Secoms

- Pilar = Serviços de Operação de Ferramentas de Criação de Conteúdo Digital
- Pilar = Serviço de Administração de Mídias e Conteúdo Digital
- Pilar = Serviço de Suporte e Sustentação dos Portais de Informação, Aplicações e Serviços WEB
- Pilar = Serviço de Suporte e Evolução dos Portais de Informação, Aplicações e Serviços WEB
- Pilar = Serviços de Apoio na Coordenação de Times e Projetos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

• Setores Demandantes: Setic – DPS e Setic – DPJE

- Pilar = Serviço de Suporte e Sustentação das Aplicações e Serviços WEB Judiciais
- Pilar = Serviço de Desenvolvimento e Evolução das Aplicações e Serviços WEB Judiciais
- Pilar = Serviço de Suporte e Sustentação das Aplicações e Serviços WEB Administrativos
- Pilar = Serviço de Desenvolvimento e Evolução das Aplicações e Serviços WEB Administrativos
- Pilar = Serviço de Suporte, Sustentação e Evolução das Arquiteturas de Softwares
- Pilar = Serviço de implementação de testes e qualidade de softwares
- Pilar = Serviço de Automação, Business Intelligence (BI) e Inteligência Artificial
- Pilar = Serviço de Coleta, Análise, Documentação e Elaboração de Requisitos das Aplicações e Serviços
- Pilar = Serviço de Suporte, Sustentação e Evolução de estratégias para melhor experiência (UX) e interface de usuários (UI)
- Pilar = Serviço de Administração de Conteúdo Digital da Setic
- Pilar = Pilar de Suporte, Sustentação e Evolução de práticas de Integração e Entrega contínua
- Pilar = Serviços de Apoio na Coordenação de Times e Projetos

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.1.1. Segurança da Informação

Os requisitos de segurança da informação para a solução são fundamentais para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados tratados e disponibilizados. Alguns dos principais requisitos de segurança que devem ser considerados são o gerenciamento de vulnerabilidades, atendimento das políticas de segurança e da LGPD, criptografia de dados quando necessário e atendimento de conformidades regulatórias.

4.1.2. Disponibilidade dos Serviços de T.I.

O desenvolvimento e sustentação de softwares e portais são cruciais para garantir que os serviços prestados pelo PJRN estejam sempre acessíveis, operacionais e atendendo todo e qualquer regulamento ou norma existente.

4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

Por se tratar de contratação de serviços contínuos para desenvolvimento e sustentação de softwares e portais de comunicação, não existe a necessidade de capacitação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

Como repasse de conhecimento, todas as fases dos serviços técnicos devem ser documentadas de forma clara, detalhada e precisa, permitindo que possa haver continuidade nas soluções de sistemas e portais, independente de contratada.

Na documentação deve constar informações suficientes e necessárias para manter e sustentar os sistemas e portais, como o objetivo do projeto, arquitetura da solução, códigos fonte, alterações, testes e validações entre outras informações consideradas importantes.

4.3. REQUISITOS LEGAIS

- Resolução nº 468, de 2022 do CNJ – 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;
- Lei nº 14.133, de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Resolução nº 370, de 2021 do CNJ – Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Resolução nº 51, de 2021 do TJRN – Institui a Política de Segurança da Informação (PSI) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte²;
- Resolução nº 21, de 2012 – Estabelece procedimentos de controle de acesso, circulação e permanência de pessoas nos prédios do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte-PJRN³;
- Lei nº 13.709, de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Resolução nº 38, de 2021 do TJRN – Institui a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte⁴

4.4. REQUISITOS TEMPORAIS

ITEM	TAREFA	DESCRIÇÃO	DEPENDÊNCIA	QUEM EXECUTA	QUEM RECEBE	PRAZO PARA CONCLUSÃO
1	Reunião Inicial	Reunião inicial entre representantes do Contratante e da contratada.		Contratante	Contratada	Em até 10 dias corridos, contados do dia útil seguinte à assinatura do Contrato.
2	Personalização do Sistema de Gerenciamento de Demandas	Personalização dos seguintes itens: 01 - Catálogo de serviços; 02 - Scripts de atendimento; 03 - Instruções de trabalho; 04 - Base de conhecimentos; 05 - Níveis Mínimos de Serviços - ANS.	1	Contratada	Contratante	Em até 45 dias corridos, contados do dia útil seguinte à assinatura do contrato.
3	Transferência de conhecimento para o Contratante	Apresentação da sistemática de atendimento, incluindo pessoas, processos e ferramentas necessárias para prestação dos serviços.	1	Contratada	Contratante	Em até 60 dias corridos, contados do dia útil seguinte à assinatura do contrato.
4	Início da efetiva prestação dos serviços contratados	Plena resolução de chamados, com disponibilização de canais de atendimento, apoiada por sistema de gerenciamento de serviços, em conformidade com os processos de gerenciamento de serviços do PJRN.	2, 3	Contratada	Contratante	Em até 60 dias corridos, contados do dia útil seguinte à assinatura do contrato.

² Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/474>

³ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/819>

⁴ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/487>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

4.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Todos os requisitos de segurança e privacidade estão definidos na Política de Segurança da Informação do PJRN, disponível em <https://www.tjrn.jus.br/tecnologia-da-informacao/politica-de-seguranca-da-informacao-psi/>

4.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Os fornecedores devem atender ao Plano de Logística Sustentável (PLS) do TJRN, disponível no endereço <https://tjrn.jus.br/planejamento-estrategico/plano-de-logistica-sustentavel-pls/>.

4.7. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

Os requisitos de arquitetura tecnológica da solução a ser contratada são primordiais para garantir que as necessidades do Contratante sejam atendidas. Abaixo listamos requisitos de que devem ser considerados para que a solução, como um todo, seja eficiente:

1. **Plataformas de desenvolvimento:** As contratadas deverão ser capazes de suportar as linguagens de programação, frameworks e bibliotecas utilizadas pelo Contratado e especificadas neste termo de referência.
2. **Integração de sistemas e portais:** Sempre que necessário, os sistemas e portais devem ser integrados entre si e/ou com sistemas de terceiros.
3. **Segurança da rede:** A arquitetura deve incluir medidas de segurança para proteger as comunicações e os dados transmitidos durante as videoconferências.
4. **Protocolos de comunicação:** A solução deve utilizar protocolos de comunicação padrão e seguros para garantir a transmissão de dados de forma confiável e protegida.
5. **Capacidade de integração com outras aplicações:** A arquitetura deve permitir a integração com outras aplicações e sistemas utilizados pelo PJRN, facilitando o compartilhamento de informações e a automação de processos.
6. **Monitoramento e análise:** A arquitetura deve incluir recursos de monitoramento e análise para permitir o acompanhamento do desempenho da plataforma, a identificação de problemas e a otimização contínua da solução.
7. **Escalabilidade:** Toda a solução deve ser escalável, permitindo lidar com aumento de carga e expansão de recursos, caso necessário.
8. **Desenvolvimento Ágil:** A solução deve permitir abordagem ágil para o desenvolvimento.
9. **Padrões de Codificação:** Os padrões usualmente utilizados no mercado devem ser utilizados, de forma a garantir a qualidade dos códigos e manutenibilidade a longo prazo.

4.8. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

Os requisitos de projeto e implantação para a solução abrangem diversas etapas desde o projeto a ser executado até os testes de qualidade e entregas a serem feitas. Abaixo estão alguns dos principais requisitos considerados nesse processo:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

1. **Levantamento de necessidades:** Realizado levantamento detalhado das necessidades e requisitos específicos do PJRN, junto ao setor demandante da solução. Entendendo regras de negócio, integrações e padrões a serem utilizados, entre outros aspectos.
2. **Plano de Projeto:** Detalhamento do plano, incluindo cronograma, alocação de recursos, marcos e tarefas específicas. Certificando-se de que seja realista e orientado para resultados.
3. **Requisitos Funcionais e Técnicos:** Detalhes dos requisitos, incluindo funcionalidades específicas a serem desenvolvidas e os padrões técnicos a serem seguidos.
4. **Design de Arquitetura:** Princípios de design e a arquitetura que a solução de software deve seguir. Incluir a estrutura da aplicação, escolhas tecnológicas e considerações de segurança.
5. **Padrões de Codificação:** Seguir padrões de codificação específicos do Contratante, como convenções de nomenclatura, estilo de codificação e boas práticas.
6. **Testes e Qualidade:** Requisitos para testes de qualidade, incluindo testes de unidade, testes de integração, testes de aceitação e testes de desempenho.
7. **Documentação:** Documentação técnica e de usuário seja fornecida, incluindo manuais, guias e documentação de código.
8. **Resolução de Problemas e Suporte:** Como lidar com incidentes e problemas que surgirem após a implantação, incluindo tempos de resposta e procedimentos de escalonamento.
9. **Políticas de Teste e Aceitação:** Políticas e critérios de teste e aceitação que serão usados para validar o trabalho entregue.
10. **Métricas de Desempenho:** Métricas de desempenho e critérios de sucesso que a solução de software deve atender.

4.9. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO (INCISO III, DO § 1º, DO ARTIGO 40º, DA LEI Nº 14.133, DE 2021)

4.9.1. Vigência da garantia

A garantia deve vigor durante todo o prazo de vigência do contrato.

4.9.2. Tipo da garantia

A contratada deverá garantir todos os produtos e serviços entregues, corrigindo os defeitos encontrados em até 7 dias corridos.

4.9.3. Demais requisitos de garantia e manutenção

I. A contratada deverá disponibilizar e-mail para formalização dos chamados de garantia;

II. O marco inicial para contagem do prazo de atendimento é o dia útil seguinte ao contato realizado por e-mail;

4.10. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

4.10.1. Requisitos

Os requisitos de experiência profissional para fornecimento da solução que se intenta contratar são importantes para garantir que a contratada possua o conhecimento e experiência necessárias para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

entregar uma solução eficiente e confiável. O requisito de experiência profissional a ser considerado na seleção do fornecedor é:

1. **Experiência em soluções de desenvolvimento e suporte:** O fornecedor deve ter um histórico comprovado em análise, desenvolvimento e sustentação de software e portais de comunicação em outras instituições ou empresas. A experiência anterior é fundamental para assegurar que a empresa possui o conhecimento técnico necessário para lidar com os desafios do projeto.

4.10.2. Comprovação dos requisitos

Tal característica deve ser comprovada através da apresentação de certificados ou atestados, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, atendendo, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- **Para o grupo 1**
 - Ter prestado serviços de Desenvolvimento e Sustentação de Portais e Distribuição de Conteúdo Digital para, pelo menos 01 ente público ou privado.
- **Para o grupo 2**
 - Ter prestado serviços de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas Administrativos e Judiciais para, pelo menos 01 ente público ou privado.

4.11. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

As equipes deverão ser formadas seguindo as características existentes no ANEXO I

A empresa contratada deverá apresentar todos os documentos necessários para verificação dos requisitos de qualificação profissional dos membros das equipes constante no ANEXO I, em um prazo não superior a 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato.

4.12. REQUISITOS DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E SUBCONTRATAÇÃO

Nesta contratação **NÃO** será permitida a participação de consórcio ou subcontratação de qualquer parte da solução.

A decisão baseia-se em fundamentos essenciais relacionados à garantia da qualidade, integridade e compatibilidade de todos os itens dos grupos licitados. A busca por um processo transparente, equitativo e capaz de promover o melhor interesse público requer que os licitantes assumam a responsabilidade completa pelos produtos ou serviços que estão ofertando. Nesse sentido, os seguintes argumentos sustentam a decisão:

1. **Garantia de Compatibilidade entre Itens dos Grupos:** Cada grupo de itens foi especificado para funcionar de forma integrada e complementar, atendendo a um propósito específico. A compatibilidade entre esses itens é crucial para assegurar a eficácia da contratação como um todo. Permitir a participação de consórcio ou subcontratação poderia introduzir complexidades na coordenação, comunicação e integração desses itens, comprometendo a entrega coesa e confiável das soluções;
2. **Responsabilidade Integral pela Qualidade e Desempenho:** Exigir que uma única contratada por grupo assuma a responsabilidade integral pela qualidade, desempenho e garantias de todos os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

itens por grupo oferece maior segurança ao Contratante. Isso elimina possíveis lacunas de responsabilidade que poderiam surgir em caso de consórcio ou subcontratação, onde a atribuição de responsabilidades poderia ser ambígua ou fragmentada;

3. **Minimização de Riscos e Complexidades:** Redução da probabilidade de disputas, desacordos e conflitos que possam surgir entre os membros de um consórcio ou entre um licitante e seus subcontratados;
4. **Agilidade na Implementação:** Tomada de decisões mais ágeis e eficientes durante a implementação dos projetos.

4.13. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

Todos os serviços a serem realizados pela contratada deverão ser precedidos de uma Ordem de Serviço – OS (Abertura de projeto ou chamado aberto), contendo as informações necessárias para o atendimento. Excetua-se atividades de apoio na coordenação, que deverão ser precedidos de e-mail.

Uma OS somente poderá ser considerada concluída quando o responsável pela sua abertura autorizar o encerramento.

Caso necessário, a contratada solicitará complemento de informações na OS ou no chamado.

O Contratante fará o controle e priorização do backlog.

4.14. REQUISITOS DE VISTORIA TÉCNICA

É facultado às proponentes realizarem vistoria técnica, com a finalidade de coletar informações para respaldar a elaboração de suas propostas, desde que atendidas as seguintes condições:

- I. Agendar previamente, dentro do horário de expediente do Tribunal de Justiça, disponível no site www.tjrn.jus.br, por meio de contato telefônico com a equipe da Setic, no telefone (84)3673-9121;
- II. Realizar a vistoria até, no máximo, 1 dia útil antes da data marcada para abertura do certame licitatório.

MUITO IMPORTANTE: No caso de não realização da vistoria, a licitante, uma vez vencedora, não poderá alegar falta de conhecimento das condições dos locais de prestação dos serviços para se abster de executá-los nos prazos e formas estipulados neste termo de referência, **entregando uma declaração formal de seu responsável técnico, asseverando ter pleno e total conhecimento do objeto, das condições e das peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos.**

4.15. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

Serviços técnicos especializados de análise, desenvolvimento e sustentação de soluções de softwares e portais de comunicação, na forma de serviços continuados, de forma presencial ou remota, em regime de empreitada, remunerados segundo a métrica FIXO MENSAL vinculado à resultados e níveis mínimos de serviço. Estes serviços serão executados conforme Perfis Profissionais e níveis mínimos de serviço, estabelecidos nos requisitos técnicos específicos do futuro Termo de Referência.

- Os profissionais a serem alocados para atendimento aos pilares poderão ser compartilhados com outros contratos da contratada, desde que atendidos os níveis mínimos de serviços definidos;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

- Quando existir a necessidade de atendimento presencial, o Contratante fornecerá a infraestrutura mínima para atendimento, como mobiliário, acesso à rede corporativa, softwares a serem utilizados e ferramenta de atendimento de chamados e demandas;
- A forma de prestação de serviços, inicialmente, se dará da seguinte forma:
 - Setic - De forma remota;
 - Secoms - De forma presencial.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (Alínea e, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

Deverá ser realizada reunião inicial com o setor demandante, em até 10 dias corridos, contados do dia útil seguinte à assinatura do contrato.

5.1.1. Local de entrega dos produtos (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)

Não haverá entrega de produtos na contratação, entretanto, quando no formato presencial, os serviços deverão ser prestados no prédio sede o PJRN, situado à Av. Jerônimo Câmara, 2000, Nossa Senhora de Nazaré, Natal/RN – CEP 59060-300.

5.1.2. Termo de recebimento provisório (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)

Considera-se Termo de Recebimento Provisório a ata de realização da reunião inicial entre os representantes da contratada e a equipe de fiscalização do Contratante.

5.1.3. Termo de recebimento definitivo (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)

A cada mês será emitida documentação para pagamento dos serviços prestados e a equipe de fiscalização encaminhará, em processo de pagamento próprio, o Termo de Recebimento Definitivo com o ateste dos serviços prestados e conferência da documentação recebida.

5.2. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Ações Necessárias no Encerramento Contratual	Responsável	Prazo
(X) Verificação de atualizações de firmwares e patches de correção e segurança.	O fiscal técnico solicitará informações da contratada sobre atualizações de versões de firmwares e patches de correção e segurança dos produtos adquiridos.	Até o encerramento do contrato.
() Transferência final de conhecimentos		
(X) Entrega de documentação	A contratada encaminhará toda a documentação técnica elaborada durante a vigência do contrato.	Até 10 dias após o encerramento do contrato.
(X) Devolução de recursos materiais	Todo recurso material recebido deve ser devolvido à equipe de fiscalização.	Até o encerramento do contrato.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

(X) Revogação de perfis de acesso	Todos os perfis de acesso utilizados serão bloqueados na rede corporativa.	Até 1 dia corrido após o encerramento do contrato.
() Eliminação de caixas postais		
(X) Encerramento de todos os chamados	O fiscal técnico deverá cobrar da contratada o atendimento a todos os chamados abertos, caso necessário.	Até o encerramento do contrato.

5.3. QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

Para a perfeita execução do contrato, a contratada deverá disponibilizar todos os itens nas quantidades solicitadas, promovendo sua substituição/atualização quando necessário.

5.4. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

A contratada deverá informar um número telefônico e/ou um e-mail para tratar de assuntos relacionados ao contrato.

5.5. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

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 dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no PJRN, a ser assinado pelo representante legal da Contratada encontra-se em anexo à Resolução nº 51, de 2021, disponível no endereço: <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/474>.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (Alínea f, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES

6.1.1. Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE

- Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

contrato;

- c) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- d) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- e) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos, cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- f) Exigir da contratada, durante a execução do contrato, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas.

6.1.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- a) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 10 dias úteis, após a assinatura do contrato junto ao contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados ao contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo contratante;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e da Resolução nº 38, de 06 de outubro de 2021;
- j) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização do contratante;
- k) Não fazer uso das informações prestadas pelo contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão, devendo manter o sigilo absoluto, conforme Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- l) Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução do Contrato, nos termos do art. 121 da lei nº 14.133/2021;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

- m) Zelar pela fiel execução do ajuste contratual, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;
- n) Dar ciência imediata e por escrito ao Contratante sobre qualquer anormalidade que possa afetar a execução do contrato;
- o) Atender prontamente qualquer reclamação, exigência, ou observação realizadas pelo Contratante.

6.2. EQUIPE DE GESTÃO DO CONTRATO

A equipe de gestão da contratação, responsável por fiscalizar a execução contratual, deverá realizar todas as atividades das etapas de gestão do contrato.

Para fins de papéis e responsabilidades o Guia de Contratações de TIC do Poder judiciário, anexo da Resolução CNJ nº 468/2021, disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4663>, as atribuições a seguir foram consideradas:

- I. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Demandante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- II. **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- III. **Fiscal Administrativo do Contrato:** servidor representante da Área Administrativa do órgão, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais.
- IV. **Fiscal Demandante do Contrato:** servidor representante da Área Demandante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC.

6.3. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

Todos os serviços de desenvolvimento e sustentação deverão ser aprovados formalmente pelo demandante, através de aceite nas Ordens de Serviços abertas.

6.4. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

Serão executados os testes de funcionamento de cada projeto entregue ou chamado atendido, conforme detalhado na OS aberta.

6.5. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

Os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos são indicadores mensuráveis estabelecidos para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação. São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

Cada chamado terá um GRAU DE PRIORIDADE, conforme tabela abaixo:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

3	ALTO	Caracterizado por FALHAS que ocasionem a parada total do sistema, que provoquem violações de regras de negócio ou causem inconsistência ou perda de dados.
2	MÉDIO	Caracterizado por FALHAS que impeçam a utilização de funcionalidades do sistema, embora não gerem inconsistências de dados nem violem regras de negócio.
1	BAIXO	Caracterizado por FALHAS que causem dificuldades no uso do sistema ou da interface com o usuário, mas que não inviabilize a funcionalidade afetada.

Caso haja discordância no grau de prioridade dos chamados, a equipe de fiscalização discutirá, junto ao preposto da futura contratada o grau mais adequado.

6.5.1.SUSTENTAÇÃO

Todos os chamados devem ter seu atendimento iniciado em, no máximo, 2 horas após a abertura do chamado.

Os prazos para resolução dos chamados serão:

1. Prioridade 3 (Alto)
 - a. Até 1 dia útil
2. Prioridade 2 (Médio)
 - a. Até 3 dias úteis
3. Prioridade 1 (Baixo)
 - a. Até 6 dias úteis

Para testes de aplicações e disponibilização para homologação, o prazo será de um dia útil, a contar da finalização da codificação.

A depender da complexidade do chamado, poderá ser concedido prazo extra pela diretoria dos Departamentos ou equipes de fiscalização.

6.5.2.ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO

O GRAU DE PRIORIDADE será definido pelos demandantes. Em cada O.S. constará os prazos para entrega dos serviços. Estes prazos devem ser definidos de acordo com a complexidade do projeto e as necessidades das áreas demandantes, em dias corridos.

O catálogo de serviços (ANEXO III) será levado em consideração para a definição da prioridade.

OBS.: O catálogo de serviços presente no ANEXO III é uma versão preliminar e poderá ser atualizada no futuro termo de referência.

6.5.3.ALTERAÇÃO NOS PILARES

Em caso de alteração nos quantitativos de demandas dos pilares, as futuras Contratadas terão um prazo de 30 dias corridos para executar a solicitação.

6.5.4.ÍNDICES DE DESCONTO EM CASO DE NÃO ATENDIMENTO DENTRO DOS PRAZOS DEFINIDOS

Em caso de não atendimento das OS nos prazos estabelecidos, será aplicada glosa no valor mensal do pilar, relativo à prestação dos serviços, de acordo com os indicadores abaixo:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

% de chamados atendidos no prazo	Glosa
Até 90%	0%
Abaixo de 90%, até 85%	2,5%
Abaixo de 85%, até 80%	5%
Abaixo de 80%, até 75%	7,5%
Abaixo de 75%	10%

6.6. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

ID	Ocorrência	Glosa ou Sanção
1	Não comparecer, injustificadamente, à reunião inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,5% sobre o valor total do contrato. Em caso de nova reincidência, restará caracterizada a não execução total de serviços do objeto da contratação.
2	Não executar totalmente a entrega de serviços previstos no objeto da contratação.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,5% sobre o valor total do contrato. Impedimento para licitar e contratar com a Administração por até 6 (seis) meses, sem prejuízo da rescisão contratual.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, as entregas de serviços solicitadas, por até 10 dias úteis, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Advertência. Multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
4	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021 e na Lei nº 13.709, de 2018.
5	Não atender aos prazos definidos no item 4.9 - Requisitos de Garantia e Manutenção (Inciso III, do § 1º, do artigo 40º, da Lei nº 14.133, de 2021)	Advertência. Em caso de reincidência, aplica-se multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato.
6	Glosas por não atender aos indicadores de nível de serviço, definidos no item 6.5 - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos	% de chamados atendidos dentro do prazo Abaixo de 90%, até 85% – Glosa de 2,5%; Abaixo de 85%, até 80% – Glosa de 5%; Abaixo de 80%, até 75% – Glosa de 7,5%; Abaixo de 75% – Glosa de 10%.
7	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO (Alínea g, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

7.1. DAS NOTAS FISCAIS/FATURAS

Mensalmente, a contratada emitirá NOTA FISCAL/FATURA, com aplicação de eventuais descontos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

decorrentes do descumprimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, na forma detalhada no Item 6.5 - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

7.2. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Para que o pagamento possa ser efetuado, a contratada se obriga a fornecer, acompanhados das NOTA FISCAL/FATURA, os documentos abaixo listados:

- 7.2.1. Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal** (Certidão Quanto à Dívida Ativa da União e Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais);
- 7.2.2. Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual** (Certidão Quanto a Dívida Ativa do Estado e Certidão Negativa de Débitos Estaduais);
- 7.2.3. Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal** (Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Municipal) ou outra equivalente na forma da Lei, do domicílio ou sede da empresa licitante;
- 7.2.4. Prova de regularidade relativa à **Seguridade Social** (CND do INSS), emitida pela Receita Federal;
- 7.2.5. Prova de regularidade relativa ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS), emitida pela Caixa Econômica Federal;
- 7.2.6. Prova de regularidade Trabalhista: Certidão Negativa de **Débitos Trabalhistas** – CNDT (Lei 12.440, de 7 de julho de 2011);

Nos documentos acima listados devem, obrigatoriamente, constar o mesmo CNPJ, a mesma razão social e o mesmo endereço da empresa participante do certame, observadas as demais disposições contidas em Edital.

7.3. DO PRAZO PARA PAGAMENTO

Na forma do art. 141 da Lei nº 14.133/2021 e desde que inteiramente atendido todo o disposto nos itens 7.1 - Das notas fiscais/faturas e 7.2 - Das condições de pagamento, os pagamentos se darão conforme disposto na RESOLUÇÃO N.º 15-TJ, DE 09 DE MAIO DE 2018⁵, que regula, no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, a ordem cronológica para pagamento de contratados;

7.4. DA ATUALIZAÇÃO DO VALOR A PAGAR, NO EVENTUAL ATRASO DO PAGAMENTO

No caso da não efetivação do pagamento no prazo acima estabelecido, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, serão devidos pelo Contratante encargos moratórios, que serão calculados pela aplicação da seguinte fórmula:

EM = i x N x VNF, onde:

EM são os encargos moratórios devidos;

N é número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VNF é valor da Nota Fiscal/Fatura;

i é o índice diário de compensação financeira, calculado com base na média aritmética simples do INPC (IBGE) e do IGPDI (FGV), dos últimos doze (12) meses, dividida por 365, cuja fórmula é:

$$i = [(\text{INPC} + \text{IGPDI}) / 2] / 365$$

⁵ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/608>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

7.4.1. O valor dos encargos moratórios será simetricamente arredondado para duas casas decimais;

7.4.2. Na hipótese de extinção de um desses índices (INPC e IGPDI), será utilizado o índice que vier a substituí-lo.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (Alínea h, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

8.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

8.1.1. Da modalidade da licitação e dos critérios para definição do vencedor.

O certame licitatório poderá ser realizado por meio de **PREGÃO ELETRÔNICO**, adotando como critério de julgamento das propostas o **MENOR PREÇO POR GRUPO PARA 30 MESES**, observadas as especificações técnicas contidas no ANEXO I deste Termo de Referência e desde que atendidas as exigências do Edital de Licitação.

8.1.2. Do regime de execução do contrato

Na forma do Inciso XXVIII, do Art. 6º, da Lei nº 14.133, de 2021, o regime a ser adotado será o de **empreitada por preço unitário do serviço** por preço certo de unidades determinadas.

8.2. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

8.2.1. Da qualificação técnica

Os critérios de qualificação técnica foram definidos no item 4.10 – Requisitos de Experiência Profissional

8.2.2. Da análise das propostas

A análise das propostas objetivará o atendimento das condições estabelecidas neste termo de referência, sendo desclassificada a proposta que (Art. 59 da Lei nº 14.133 de 2021):

- Contiverem vícios insanáveis;
- Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
- Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
- Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (Alínea i, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A estimativa do valor da contratação foi realizada através de consulta direta aos fornecedores e em contratações similares de outros órgãos. Seu detalhamento se encontra no ANEXO II.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

2 - PREÇOS ESTIMADOS

LOTE / ITEM	DESCRIÇÃO	UND. DE FORNEC.	QNT MENSAL	QNT 30 MESES	PREÇO UNIT. (R\$)	PREÇO TOTAL MENSAL (R\$)	PREÇO TOTAL GLOBAL - 30 MESES (R\$)
01/000	LOTE 01 - ANÁLISE, DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE PORTAIS DE COMUNICAÇÃO	***	***	***	***	R\$ 282.013,40	R\$ 8.460.402,00
01/001	SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE FERRAMENTAS DE CRIAÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL	UNIDADE	2	60	R\$ 12.511,14	R\$ 25.022,28	R\$ 750.668,40
01/002	SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE MÍDIAS E CONTEÚDO DIGITAL	UNIDADE	6	180	R\$ 14.320,22	R\$ 85.921,32	R\$ 2.577.639,60
01/003	SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DOS PORTAIS DE INFORMAÇÃO, APLICAÇÕES E SERVIÇOS WEB	UNIDADE	2	60	R\$ 14.351,20	R\$ 28.702,40	R\$ 861.072,00
01/004	SERVIÇO DE SUPORTE E EVOLUÇÃO DOS PORTAIS DE INFORMAÇÃO, APLICAÇÕES E SERVIÇOS WEB	UNIDADE	4	120	R\$ 22.243,38	R\$ 88.973,52	R\$ 2.669.205,60
01/005	SERVIÇOS DE APOIO NA COORDENAÇÃO DE TIMES E PROJETOS	UNIDADE	2	60	R\$ 26.696,94	R\$ 53.393,88	R\$ 1.601.816,40
02/000	LOTE 02 - ANÁLISE, DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	***	***	***	***	R\$ 1.203.010,49	R\$ 36.090.314,70
02/001	SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DAS APLICAÇÕES E SERVIÇOS WEB JUDICIAIS	UNIDADE	6	180	R\$ 20.745,57	R\$ 124.473,42	R\$ 3.734.202,60
02/002	SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DAS APLICAÇÕES E SERVIÇOS WEB JUDICIAIS	UNIDADE	4	120	R\$ 24.636,47	R\$ 98.545,88	R\$ 2.956.376,40
02/003	SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DAS APLICAÇÕES E SERVIÇOS WEB ADMINISTRATIVOS	UNIDADE	10	300	R\$ 20.365,43	R\$ 203.654,30	R\$ 6.109.629,00
02/004	SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DAS APLICAÇÕES E SERVIÇOS WEB ADMINISTRATIVOS	UNIDADE	5	150	R\$ 23.421,52	R\$ 117.107,60	R\$ 3.513.228,00
02/005	SERVIÇO DE SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E EVOLUÇÃO DAS ARQUITETURAS DE SOFTWARES	UNIDADE	3	90	R\$ 41.941,09	R\$ 125.823,27	R\$ 3.774.698,10
02/006	SERVIÇO DE IMPLEMENTAÇÃO DE TESTES E QUALIDADE DE SOFTWARES	UNIDADE	5	150	R\$ 18.563,16	R\$ 92.815,80	R\$ 2.784.474,00
02/007	SERVIÇO DE AUTOMAÇÃO, BUSINESS INTELLIGENCE (BI) E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	UNIDADE	6	180	R\$ 24.588,59	R\$ 147.531,54	R\$ 4.425.946,20
02/008	SERVIÇO DE COLETA, ANÁLISE, DOCUMENTAÇÃO E ELABORAÇÃO DE REQUISITOS DAS APLICAÇÕES E SERVIÇOS	UNIDADE	3	90	R\$ 26.329,14	R\$ 78.987,42	R\$ 2.369.622,60
02/009	SERVIÇO DE SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E EVOLUÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA MELHOR EXPERIÊNCIA (UX) E INTERFACE DE USUÁRIOS (UI)	UNIDADE	3	90	R\$ 19.074,05	R\$ 57.222,15	R\$ 1.716.664,50
02/010	SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL DA SETIC	UNIDADE	3	90	R\$ 14.599,75	R\$ 43.799,25	R\$ 1.313.977,50
02/011	PILAR DE SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E EVOLUÇÃO DE PRÁTICAS DE INTEGRAÇÃO E ENTREGA CONTÍNUA	UNIDADE	2	60	R\$ 28.444,15	R\$ 56.888,30	R\$ 1.706.649,00
02/012	SERVIÇOS DE APOIO NA COORDENAÇÃO DE TIMES E PROJETOS	UNIDADE	2	60	R\$ 28.080,78	R\$ 56.161,56	R\$ 1.684.846,80
						VALOR GLOBAL	R\$ 44.550.716,70

10.ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (Alínea j, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

Os recursos para dar cobertura à contratação decorrente desta licitação estão previstos nas dotações a seguir, informadas pela Secretaria de Orçamento e Finanças, DESPACHO Nº 1017 / 2023 – SOF, presente no processo sigajus nº 04101.007263/2023-84:

04131.02.122.0100.409201.339040.07590150.0000 e
04131.02.122.0100.409201.339040.05010190.0000.

Cronograma físico-financeiro se trata de documentação que descreve a sequência de etapas e serviços, bem como o desembolso financeiro de uma obra, portanto não se aplica nesta contratação, que se trata de prestação de serviço mensal de desenvolvimento e sustentação de softwares e portais.

10.1. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

10.1.1. Tratando-se de **reequilíbrio econômico-financeiro** do contrato, somente será permitido em casos que se demonstre que fatores imprevisíveis ou previsíveis com consequências inestimáveis causaram distorções nas condições efetivas da proposta original.

10.1.2. A contratada deverá demonstrar os fatos causadores das distorções e o Contratante analisará os impactos para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

10.1.3. Tratando-se de **reajuste**, deverá seguir as condições estabelecidas abaixo:

III. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimativo, nos termos do §3º, do artigo 92, da Lei nº 14.133, de 2021;

IV. Após o interregno de um ano, *“com data-base vinculada à data do orçamento estimado”*, consoante disposto nos §§7º e 8º do artigo 25 da LEI Nº 14.133, de 2021, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada/IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

V. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do último reajuste.

VI. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

VII. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

VIII. 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.

IX. O reajuste será precedido de solicitação da contratada e analisado previamente pela Secretaria de Orçamento e Finanças.

X. Os efeitos financeiros retroagem a data de aquisição do direito, nos termos do item III desta Cláusula.

XI. O reajuste será realizado por apostilamento

11. ANEXOS

- ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;
- ANEXO II – ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO;
- ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

12. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 93, de 06 de março de 2023.

COORDENADOR DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO	INTEGRANTE TÉCNICO Setic
Gustavo Henrique Costa Ribeiro Matrícula: 812.774-3	Mariana Milfont de Souza Macedo Matrícula: 206.071-0
INTEGRANTE TÉCNICO Secoms	INTEGRANTE DEMANDANTE Setic
Andréia Ramos da Silva Holanda Leite Matrícula: 812.252-0	Daniel Olinto de Araújo Matrícula: 205.950-9
INTEGRANTE DEMANDANTE Secoms	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Wabner Alves de Souza Matrícula: 812.107-9	Eudes Albuquerque de Andrade Matrícula: 151.431-8