

## **Termo de Referência – TR**

---

*Solução de SUPORTE E ATENDIMENTO DE TIC<sup>1</sup>, com base na lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.*

**Processo Administrativo nº 04101.040229/2026-65**

---

<sup>1</sup> TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

## 1. Do Objeto

### 1.1. Definição do Objeto (Alínea a, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

Constitui objeto da presente contratação a prestação continuada de serviços especializados de **Suporte e Atendimento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sob demanda**, para o Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte – PJRN, abrangendo a operação integrada dos serviços de atendimento aos usuários, sustentação técnica da infraestrutura tecnológica, monitoramento de serviços críticos, gestão de processos de TIC e apoio à evolução tecnológica do ambiente computacional institucional.

A solução deverá contemplar, de forma integrada e sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, os serviços de atendimento e suporte técnico organizados em múltiplos níveis de atuação (Níveis 0, 1, 2 e 3), incluindo central de serviços, atendimento remoto e , sustentação especializada de infraestrutura, monitoramento operacional, gestão de conhecimento, automação de processos, apoio à governança de serviços, observabilidade, apoio às atividades de cibersegurança e demais atividades necessárias à continuidade e à evolução dos serviços de TIC do Tribunal.

A solução deverá disponibilizar mecanismos de atendimento digital, autosserviço, *chatbot*, assistente virtual com recursos de inteligência artificial, base de conhecimento, automação de fluxos operacionais e ferramentas de apoio à gestão dos serviços de TIC, observando as boas práticas de mercado e os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

A contratação compreende ainda a utilização, operação, manutenção e evolução dos recursos tecnológicos necessários à execução dos serviços, incluindo ferramentas de *ITSM*, monitoramento, observabilidade, gestão de ativos, gestão de serviços, automação, relatórios gerenciais, *dashboards* operacionais e demais componentes necessários ao pleno funcionamento da solução.

A solução deverá assegurar a continuidade operacional dos serviços de TIC que suportam o Processo Judicial Eletrônico (PJe), os sistemas corporativos e a infraestrutura tecnológica do Tribunal, contribuindo para a disponibilidade dos serviços institucionais, melhoria da experiência dos usuários, fortalecimento da governança e aumento da maturidade operacional da SETIC.

**Natureza do objeto:** A presente contratação tem por objeto a prestação de **serviços continuados especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** destinados ao atendimento e sustentação dos serviços tecnológicos do PJRN.

Nos termos do artigo 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, o objeto enquadra-se como **serviço comum de TIC**, uma vez que seus padrões de desempenho, qualidade, níveis de serviço, requisitos técnicos e entregas podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência, sendo amplamente executados por empresas especializadas do mercado.

Trata-se de **serviço continuado**, por atender necessidade administrativa permanente e essencial ao funcionamento do Tribunal, cuja interrupção comprometeria diretamente a disponibilidade dos serviços judiciais e administrativos, incluindo o suporte ao Processo Judicial Eletrônico (PJe), sistemas corporativos e demais serviços críticos de TIC.

A contratação compreende a prestação integrada e continuada dos serviços de atendimento, suporte técnico especializado, sustentação de infraestrutura, monitoramento, automação, gestão do conhecimento e apoio à governança de TIC, constituindo um ecossistema operacional único e interdependente.

**Vigência contratual:** O prazo de vigência do contrato deverá ser de **trinta meses**, contados da assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite legal aplicável, desde que demonstradas a vantajosidade para a Administração, a manutenção das condições que justificaram a contratação e o atendimento aos requisitos previstos nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

A definição da vigência inicial de trinta meses justifica-se pela natureza contínua e crítica dos serviços contratados, pela necessidade de absorção dos custos iniciais de transição e estabilização da operação, pela preservação do conhecimento institucional acumulado e pela redução dos riscos de descontinuidade decorrentes de frequentes substituições contratuais.

A manutenção da contratação ficará condicionada à comprovação da vantajosidade econômica, à disponibilidade orçamentária e ao adequado desempenho contratual, observadas as disposições legais aplicáveis.

**Classificação da Solução:** A presente contratação enquadra-se como Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nos termos da Resolução CNJ nº 468/2022 e da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, abrangendo serviços especializados de atendimento aos usuários, operação de infraestrutura tecnológica, sustentação de ambientes computacionais, monitoramento e gestão de serviços de TIC.

### 1.2. Descrição detalhada do Objeto (Alínea c, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A solução de TIC objeto da presente contratação compreende a prestação continuada de serviços especializados de suporte, atendimento e sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), destinados à manutenção da disponibilidade, estabilidade, segurança, continuidade operacional e evolução dos serviços tecnológicos do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte – PJRN.

A solução deverá contemplar, de forma integrada e sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA:

- a) **Serviço de atendimento digital e autosserviço (Nível 0)**, incluindo base de conhecimento, *chatbot*, assistente virtual com inteligência artificial, canais digitais de atendimento, automação de triagem e direcionamento de chamados;
- b) **Serviço de Central de Serviços (Nível 1)**, abrangendo categorização, priorização, primeiro atendimento, acompanhamento e resolução inicial de incidentes e requisições de serviços de TIC;
- c) **Serviço de suporte técnico especializado (Nível 2)**, incluindo atividades de atendimento remoto e presencial, suporte a microinformática, ativos de TIC, sistemas corporativos e demais componentes tecnológicos utilizados pelo PJRN;
- d) **Serviço de sustentação avançada de infraestrutura (Nível 3)**, abrangendo servidores, virtualização, redes, armazenamento, banco de dados, *backup*, segurança da informação, serviços de colaboração, monitoramento, observabilidade, aplicações corporativas e demais ambientes críticos de TIC;
- e) **Monitoramento contínuo** da infraestrutura tecnológica e dos serviços críticos de TIC, incluindo geração de alertas, acompanhamento de disponibilidade, gerenciamento de eventos e suporte a incidentes críticos;
- f) **Gestão e operação dos processos de TIC** baseados em boas práticas *ITIL*, incluindo gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, problemas, mudanças, ativos, configuração e conhecimento;
- g) **Gestão, manutenção e evolução** das bases de conhecimento, automações operacionais, fluxos de atendimento, *dashboards* gerenciais, scripts, integrações e demais componentes necessários à operação dos serviços;
- h) **Apoio técnico** às atividades relacionadas à segurança da informação e cibersegurança, observando as políticas institucionais e os normativos aplicáveis ao PJRN;
- i) Implantação, transição operacional, transferência de conhecimento, estabilização da operação e prestação dos serviços durante toda a vigência contratual.

A solução deverá ser executada de forma integrada, orientada por resultados, baseada em níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e métricas de experiência do usuário, assegurando a melhoria contínua dos serviços de TIC prestados pelo Tribunal.

### 1.3. Quantitativo de serviços necessários

Os quantitativos previstos para a contratação foram definidos com base nas conclusões do Estudo Técnico Preliminar aprovado, considerando a atual estrutura tecnológica do PJRN, o ambiente computacional sustentado,

o volume estimado de chamados, a criticidade dos serviços suportados, a necessidade de cobertura operacional contínua e as perspectivas de evolução tecnológica durante a vigência contratual.

Os quantitativos descritos nesta contratação representam limites de dimensionamento da solução, não constituindo obrigação de contratação imediata da totalidade dos recursos indicados, observando-se as necessidades efetivas da Administração durante a execução contratual.

| Contratação de Solução de SUPORTE E ATENDIMENTO DE TIC - GRUPO ÚNICO |                                                                                      |        |                                              |                       |                        |                       |                                    |                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Item                                                                 | Descrição                                                                            | CATSER | Unidade de Medida                            | Demanda Mínima Mensal | Demanda Inicial Mensal | Demanda Máxima Mensal | Demanda Máxima Total para 30 meses | Correspondência com a PORTARIA SGD/IMI Nº 5.921/2026             |
| 1                                                                    | Serviço de Central de Atendimento de 1º Nível                                        | 26980  | Custo fixo mensal mediante aferição por NMS  | 1                     | 1                      | 1                     | 30                                 |                                                                  |
| 2                                                                    | Serviço de manutenção do sistema de gerenciamento de demandas, Chatbot IA e ITAM/SAM | 26980  | Custo fixo mensal mediante aferição por NMS  | 1                     | 1                      | 1                     | 30                                 |                                                                  |
| 3                                                                    | Serviço de Administração de Armazenamento, Backup e Centro de Dados                  | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 1                      | 1                     | 30                                 | Administrador de sistemas operacionais Sênior                    |
| 4                                                                    | Serviço de Administração de Banco e Plataformas de Dados                             | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 2                      | 3                     | 90                                 | Administrador de banco de dados - Sênior                         |
| 5                                                                    | Serviço de Administração de Cibersegurança                                           | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 2                      | 4                     | 120                                | Administrador em segurança da informação - Pleno                 |
| 6                                                                    | Serviço de Administração de DevOps e SRE                                             | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 0                     | 1                      | 3                     | 90                                 | Analista DEVOPS - Sênior                                         |
| 7                                                                    | Serviço de Administração de Engenharia de Dados                                      | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 2                      | 3                     | 90                                 | Administrador de banco de dados - Sênior                         |
| 8                                                                    | Serviço de Administração de Infraestrutura e Nuvem                                   | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 1                      | 2                     | 60                                 | Especialista em Cloud - Pleno                                    |
| 9                                                                    | Serviço de Administração de Monitoramento, Observabilidade e AIOps                   | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 1                      | 2                     | 60                                 | Administrador de sistemas operacionais Sênior                    |
| 10                                                                   | Serviço de Administração de Redes, Segurança e Comunicações                          | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 2                      | 3                     | 90                                 | Analista de redes e de comunicação de dados Sênior               |
| 11                                                                   | Serviço de Administração de Servidores, Sistemas Operacionais e Virtualização        | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 0                     | 2                      | 4                     | 120                                | Administrador de sistemas operacionais Sênior                    |
| 12                                                                   | Serviço de Apoio Operacional a Projetos                                              | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 2                      | 3                     | 90                                 | Analista de sistemas de automação - Júnior                       |
| 13                                                                   | Serviço de Coordenação de Cibersegurança                                             | 27014  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 0                     | 1                      | 1                     | 30                                 | Gerente de segurança da informação                               |
| 14                                                                   | Serviço de Coordenação de Incidentes e Requisições                                   | 27014  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 1                      | 1                     | 30                                 | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação           |
| 15                                                                   | Serviço de Coordenação de Infraestrutura e Técnica Geral do Contrato                 | 27014  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 1                      | 1                     | 30                                 | Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação            |
| 16                                                                   | Serviço de Coordenação de Monitoramento, Observabilidade e Operação Contínua         | 27014  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 0                     | 1                      | 1                     | 30                                 | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação           |
| 17                                                                   | Serviço de Coordenação de Mudanças, Liberações e Problemas                           | 27014  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 0                     | 1                      | 1                     | 30                                 | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação           |
| 18                                                                   | Serviço de Coordenação de Suporte Especializado de Campo e Remoto                    | 27014  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 2                      | 3                     | 90                                 | Administrador de sistemas operacionais Sênior                    |
| 19                                                                   | Serviço de Suporte Técnico de Redes, Servidores e Segurança                          | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 1                     | 2                      | 4                     | 120                                | Analista de redes e de comunicação de dados Pleno                |
| 20                                                                   | Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível                                          | 26980  | Serviço mensal mediante aferição por NMS     | 20                    | 42                     | 50                    | 1500                               | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação senior |
| 21                                                                   | Serviço de suporte sob demanda                                                       | 26980  | Unidade de Serviço Técnico de Infraestrutura | 133                   | 133                    | 400                   | 12000                              |                                                                  |
| 22                                                                   | Serviço de infraestrutura sob demanda                                                | 27014  | Unidade de Serviço Técnico de Infraestrutura | 133                   | 133                    | 400                   | 12000                              |                                                                  |

**IMPORTANTE:** Os serviços constantes dos itens 1 e 2 possuem natureza continuada e constituem custo fixo mensal, devendo permanecer ativos durante os 30 (trinta) meses de vigência contratual. Suas quantidades não poderão ser reduzidas, suspensas ou zeradas nesse período.

A quantidade indicada nos itens 1 e 2 representa os meses de contratação do serviço, com métrica baseada em custo mensal fixo, a ser dimensionado por volume de chamados e informações da CONTRATANTE exposta neste Termo de Referência e aferida por Nível Mínimo de Serviço, sem relação direta com quantidade de profissionais alocados. A formação, experiência e certificações exigidas para esses itens constam do Anexo - Perfis, Qualificações e Escopo.

Os serviços constantes dos 3 a 22, embora contratados e aferidos mensalmente, possuem demanda variável. Assim, o CONTRATANTE poderá, conforme sua necessidade, aumentar, reduzir, suspender ou zerar temporariamente suas quantidades, respeitados os limites máximos estabelecidos, sem garantia de consumo mínimo ou obrigação de pagamento por serviços não demandados e efetivamente prestados.

A demanda máxima de doze mil Unidades de Serviço Técnico dos itens 21 e 22 refere-se ao consumo acumulado ao longo de toda a vigência contratual de trinta meses.

**Para os itens onde A DEMANDA MÍNIMA for igual a ZERO**, a CONTRATANTE, a seu critério, poderá demandar a prestação desses serviços apenas quando forem efetivamente necessários, ou ainda iniciar a prestação de serviços conforme previsto na demanda inicial e interrompê-lo durante a execução contratual de acordo com sua conveniência. Ainda para esses mesmos itens, caso a CONTRATANTE faça sua ativação, será garantida a permanência mínima de execução do serviço por 120 dias.

Os quantitativos máximos foram definidos para permitir a absorção de variações operacionais, crescimento institucional, ampliação da infraestrutura tecnológica, implantação de novos sistemas, evolução dos serviços digitais e adequação da capacidade operacional da Central de Serviços durante toda a vigência contratual, sem prejuízo da continuidade dos serviços prestados pelo PJRN.

### **Justificativa para Utilização dos CATSER**

Para fins de padronização cadastral, integração com os sistemas governamentais de compras, registro da contratação junto ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e observância das orientações aplicáveis às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação, os serviços previstos neste Termo de Referência foram classificados utilizando códigos do Catálogo de Serviços – CATSER compatíveis com a natureza do objeto contratado.

Os serviços relacionados à coordenação, supervisão operacional, governança, gestão integrada da execução contratual e gerenciamento da infraestrutura foram classificados sob o **CATSER 27014 – Gerenciamento de Infraestrutura de TIC**, por representarem atividades de gestão e coordenação da operação tecnológica.

Os serviços relacionados à execução direta do suporte técnico, atendimento aos usuários, administração de ambientes computacionais, monitoramento, sustentação de plataformas tecnológicas, banco de dados, redes, segurança da informação, automação e demais atividades operacionais foram classificados sob o **CATSER 26980 – Central de Serviços de TIC**, por constituírem atividades diretamente relacionadas à prestação continuada dos serviços de suporte e atendimento de TIC previstos no objeto da contratação.

A utilização desses códigos<sup>2</sup> busca garantir aderência ao Catálogo Federal de Serviços, compatibilidade com contratações públicas similares, adequada identificação do objeto perante os sistemas governamentais e padronização dos registros administrativos da contratação, sem alteração do escopo técnico efetivamente definido neste Termo de Referência.

## **2. Fundamentação da Contratação (Alínea b, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)**

### **2.1. Motivação**

A presente contratação decorre da necessidade de assegurar a continuidade operacional, a estabilidade, a segurança e a evolução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte – PJRN, considerando a elevada dependência institucional dos ambientes tecnológicos que suportam o Processo Judicial Eletrônico (PJe), os sistemas corporativos, os serviços administrativos e as atividades finalísticas da prestação jurisdicional.

Os serviços atualmente executados possuem caráter essencial e contínuo, sendo responsáveis pelo atendimento aos usuários, tratamento de incidentes e requisições, sustentação dos ambientes tecnológicos, monitoramento da infraestrutura computacional e suporte aos serviços críticos de TIC. A interrupção ou degradação desses serviços possui potencial para impactar diretamente a prestação jurisdicional, a produtividade institucional e a disponibilidade dos sistemas utilizados por magistrados, servidores, colaboradores e usuários externos.

---

<sup>2</sup> Os códigos CATSER possuem finalidade exclusivamente cadastral e classificatória, prevalecendo, para fins de execução contratual, as especificações técnicas e requisitos definidos neste Termo de Referência

Além da necessidade de manutenção da continuidade operacional, o planejamento da contratação identificou a oportunidade de evolução do modelo atualmente utilizado, mediante ampliação da integração entre equipes, fortalecimento dos processos de gestão de serviços, incremento das atividades de monitoramento e observabilidade, ampliação do uso de automação e incorporação de soluções baseadas em inteligência artificial aplicadas ao atendimento e suporte de TIC.

A contratação pretendida busca, portanto, assegurar a continuidade dos serviços atualmente prestados, promover maior eficiência operacional, elevar a qualidade do atendimento aos usuários e permitir a evolução da maturidade dos processos de TIC adotados pela SETIC.

## 2.2. Alinhamento Estratégico

A contratação encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte sob a rubrica "Central de Serviços (N1, N2 e N3), com serviços de monitoramento 24x7 e implementação de IA e *Chatbot* (ID 97)", estando alinhada ao planejamento institucional e às diretrizes de governança estabelecidas para as contratações de TIC.

A solução apresenta aderência à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário – ENTIC-JUD, instituída pela Resolução CNJ nº 370/2021, contribuindo especialmente para os objetivos relacionados ao aumento da satisfação dos usuários, ao aprimoramento da segurança da informação e à promoção de serviços de infraestrutura e soluções corporativas.

A contratação também está alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC do PJRN, contribuindo diretamente para a continuidade e modernização dos serviços de suporte e atendimento de TIC, para a melhoria da experiência dos usuários e para o fortalecimento da governança dos serviços tecnológicos.

| ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS |                                                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ID                                  | Objetivos Estratégicos                                       |
| 1                                   | Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas. |
| 8                                   | Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário     |

| ALINHAMENTO AOS OKRS DO PDTIC |                                                         |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------|
| OKR 4                         | Aumento da resolutividade dos atendimentos de TIC       |
| OKR 5                         | Melhoria da satisfação dos usuários internos e externos |
| OKR 6                         | Elevação da maturidade da governança e da gestão de TIC |

| ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES ANUAL <sup>3</sup>                                                |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Descrição                                                                                                    |  |
| Central de Serviços (N1, N2 e N3), com serviços de monitoramento 24x7 e implementação de IA e <i>Chatbot</i> |  |

## 2.3. Objetivos

### Objetivo Geral

Contratar solução integrada de suporte, atendimento e sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação capaz de assegurar a continuidade operacional dos serviços tecnológicos do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, promovendo elevados níveis de disponibilidade, segurança, governança, eficiência operacional e satisfação dos usuários.

<sup>3</sup> Disponível em: <https://tjrn.jus.br/licitacoes-contratos-e-convenios/plano-de-contratacao-anual-pca>

### **Objetivos Específicos**

- a) Garantir a continuidade dos serviços de suporte e atendimento de TIC prestados aos usuários do PJRN;
- b) Assegurar a sustentação dos ambientes tecnológicos responsáveis pelo suporte ao PJe e aos sistemas corporativos;
- c) Melhorar os níveis de resolução de incidentes e requisições de serviços;
- d) Reduzir os tempos de resposta e solução das demandas de TIC;
- e) Ampliar a utilização de mecanismos de automação nos processos de atendimento e suporte;
- f) Implementar recursos de inteligência artificial aplicados à Central de Serviços e à gestão do conhecimento;
- g) Fortalecer os processos de monitoramento, observabilidade e gestão da infraestrutura tecnológica;
- h) Aumentar a satisfação dos usuários dos serviços de TIC;
- i) Promover a melhoria contínua dos processos de gestão de serviços baseados em boas práticas *ITIL*;
- j) Fortalecer os mecanismos de governança, fiscalização e mensuração de resultados dos serviços contratados.

### **2.4. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares**

Todos os requisitos técnicos, quantitativos, características operacionais, perfis dos serviços, modelo de execução contratual e critérios de dimensionamento constantes deste Termo de Referência decorrem das conclusões apresentadas no Estudo Técnico Preliminar. A estimativa financeira da contratação decorre da Pesquisa de Preços elaborada pela Equipe de Planejamento da Contratação, documentos que integram o Processo Administrativo nº 04101.040229/2026-65.

O Estudo Técnico Preliminar avaliou o contexto institucional, as necessidades operacionais do PJRN, os riscos associados à descontinuidade dos serviços, as alternativas de solução existentes no mercado, o histórico contratual da instituição, a viabilidade técnica da contratação e os benefícios esperados com a implementação do novo modelo de suporte e atendimento de TIC.

A solução selecionada foi considerada a alternativa mais adequada para atendimento das necessidades institucionais, apresentando maior aderência aos requisitos operacionais, aos objetivos estratégicos da SETIC e aos princípios da eficiência, economicidade, continuidade dos serviços públicos e governança de TIC.

### **2.5. Benefícios e Resultados**

A contratação proporcionará benefícios institucionais, operacionais e tecnológicos diretamente relacionados à melhoria da prestação dos serviços de TIC do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

#### **Benefícios Institucionais**

- a) Continuidade dos serviços de TIC sem risco de desassistência operacional;
- b) Maior disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos;
- c) Melhoria da experiência dos usuários internos e externos;
- d) Fortalecimento da governança dos serviços de TIC;
- e) Maior capacidade de fiscalização e acompanhamento contratual.

#### **Benefícios Operacionais**

- a) Redução dos tempos de resposta e solução de incidentes;
- b) Aumento da taxa de resolução no primeiro contato;
- c) Padronização dos processos de atendimento e suporte;
- d) Ampliação da utilização de automação operacional;
- e) Melhoria na gestão do conhecimento e redução de retrabalho.

#### **Benefícios Tecnológicos**

- a) Modernização dos serviços de suporte e atendimento de TIC;

- b) Implantação de recursos de inteligência artificial aplicada ao atendimento;
- c) Fortalecimento das atividades de monitoramento e observabilidade;
- d) Maior integração entre processos, equipes e ferramentas de TIC;
- e) Evolução contínua da maturidade operacional dos serviços tecnológicos.

#### **Resultados Esperados**

- a) Elevação do índice de atendimento dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- b) Aumento da resolutividade dos atendimentos;
- c) Redução dos tempos médios de atendimento e solução;
- d) Redução da reincidência de chamados;
- e) Aumento da satisfação dos usuários;
- f) Maior disponibilidade dos serviços críticos de TIC;
- g) Ampliação do uso dos canais digitais e automatizados;
- h) Incremento dos mecanismos de governança e mensuração de desempenho dos serviços contratados.

#### **2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a CONTRATADA**

Os quantitativos previstos nesta contratação foram definidos a partir do dimensionamento técnico realizado durante a elaboração do Estudo Técnico Preliminar, considerando o porte da infraestrutura tecnológica do PJRN, a criticidade dos serviços suportados, o volume histórico de demandas atendidas pela SETIC, a quantidade de usuários atendidos, a complexidade dos ambientes computacionais e a necessidade de evolução dos serviços atualmente prestados.

Os quantitativos mínimos representam a capacidade operacional indispensável para garantir a continuidade dos serviços essenciais de TIC, enquanto os quantitativos iniciais refletem o cenário previsto para o início da execução contratual.

Por sua vez, os quantitativos máximos foram estabelecidos para possibilitar a absorção de crescimento institucional, expansão dos ambientes tecnológicos, implantação de novos sistemas, ampliação dos serviços digitais, aumento da demanda operacional e evolução dos processos de suporte e sustentação durante toda a vigência contratual.

A definição de quantitativos mínimos, iniciais e máximos permite que a Administração ajuste a capacidade operacional contratada de acordo com a necessidade efetivamente verificada ao longo da execução contratual, garantindo eficiência na utilização dos recursos públicos e evitando tanto o subdimensionamento quanto a ociosidade de recursos especializados.

Os quantitativos mínimos, iniciais e máximos dos serviços de administração de infraestrutura foram definidos com base no volume, na criticidade e na complexidade dos ambientes tecnológicos atualmente sustentados pelo PJRN. A definição considerou, de forma exemplificativa, a quantidade de equipamentos servidores, máquinas virtuais Windows e Linux, as plataformas de containerização, o volume das bases de dados corporativas, a abrangência das redes LAN, WLAN e WAN, os recursos de armazenamento, os serviços de correio eletrônico, os mecanismos de segurança e as atividades de monitoramento e sustentação necessárias à continuidade dos serviços de TIC. Também foram levados em consideração os quantitativos de chamados registrados e atendidos para cada subárea dos itens da composição do objeto e sua criticidade para a disponibilidade dos serviços críticos do PJRN.

Dessa forma, conclui-se que os quantitativos previstos apresentam compatibilidade com as necessidades institucionais identificadas pela área técnica e mostram-se adequados para assegurar a continuidade, a estabilidade e a evolução dos serviços de TIC do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

## **2.7. Impacto Ambiental**

A presente contratação possui potencial de impacto ambiental reduzido quando comparada a contratações baseadas no fornecimento intensivo de equipamentos físicos, uma vez que seu objeto está concentrado na prestação de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A solução contratada deverá contribuir para a racionalização da utilização dos recursos computacionais existentes, promovendo melhores práticas de operação, monitoramento, automação e gestão dos ambientes tecnológicos, possibilitando maior eficiência na utilização da infraestrutura atualmente disponibilizada pelo Tribunal.

A CONTRATADA deverá observar as diretrizes estabelecidas no Plano de Logística Sustentável – PLS do PJRN, adotando práticas compatíveis com os princípios da sustentabilidade, da economicidade e da responsabilidade ambiental, especialmente no que se refere à utilização racional de recursos tecnológicos, redução de desperdícios operacionais e descarte ambientalmente adequado de materiais eventualmente utilizados durante a execução contratual.

Sempre que possível, deverão ser estimuladas práticas relacionadas à redução do consumo de papel, utilização de documentação eletrônica, transferência digital de conhecimento, realização de atendimentos remotos e utilização de mecanismos de automação capazes de reduzir deslocamentos desnecessários e otimizar a utilização dos recursos tecnológicos disponíveis.

## **2.8. Impacto Social e Cultural**

A contratação contribuirá diretamente para o fortalecimento da capacidade operacional da tecnologia da informação do PJRN, promovendo melhorias na qualidade dos serviços prestados aos usuários internos e, indiretamente, aos jurisdicionados e à sociedade.

Entre os principais impactos esperados destacam-se:

- a) Melhoria da qualidade dos serviços de suporte e atendimento aos usuários;
- b) Maior disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos;
- c) Redução do tempo necessário para resolução de incidentes e requisições;
- d) Melhoria da experiência digital dos magistrados, servidores, colaboradores e usuários dos serviços tecnológicos;
- e) Ampliação da capacidade de prestação dos serviços judiciais apoiados por soluções digitais;
- f) Fortalecimento das iniciativas de transformação digital do Poder Judiciário.

A solução deverá observar os princípios da acessibilidade, inclusão, transparência, proteção de dados pessoais, respeito à diversidade e valorização da experiência dos usuários, contribuindo para a prestação de serviços públicos mais eficientes, modernos e acessíveis.

## **2.9. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

A CONTRATADA deverá observar integralmente as normas de segurança da informação, proteção de dados pessoais e demais políticas institucionais vigentes no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

Considerando que os serviços contratados poderão proporcionar acesso a sistemas corporativos, informações institucionais, registros operacionais, ambientes tecnológicos, dados processuais e administrativos, a CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações tratadas durante a execução contratual.

Antes do início da execução dos serviços, todos os profissionais que atuarem no contrato deverão firmar Termo de Sigilo e Confidencialidade, comprometendo-se a utilizar as informações exclusivamente para fins relacionados à execução contratual e a não divulgar, reproduzir ou compartilhar quaisquer informações institucionais sem autorização formal da Administração.

A CONTRATADA deverá manter mecanismos de controle de acesso, segregação de perfis, rastreabilidade das ações executadas, registros de auditoria e processos de gestão de credenciais compatíveis com a criticidade dos ambientes acessados.

Qualquer incidente de segurança da informação, vazamento de dados, comprometimento de credenciais ou evento que possa impactar a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos serviços deverá ser comunicado imediatamente à fiscalização do contrato e aos setores competentes do PJRN.

O descumprimento das obrigações relacionadas à segurança da informação, à proteção de dados ou à confidencialidade das informações será considerado infração contratual grave, sujeitando a CONTRATADA às medidas administrativas, contratuais e legais cabíveis.

## **2.10. Conformidade Legal**

A presente contratação foi planejada e estruturada em conformidade com a legislação aplicável às contratações públicas e às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, observando os princípios da legalidade, planejamento, eficiência, economicidade, transparência, motivação, segurança jurídica e interesse público.

A execução contratual deverá observar, no que couber, os seguintes normativos:

- a) Lei nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- b) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- c) Resolução CNJ nº 468/2022 – Diretrizes para as Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;
- d) Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal
- e) Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 5.921, de 22 de julho de 2026, que Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- f) Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, que altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- g) Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 6.680/2024, que Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- h) Resolução CNJ nº 370/2021 – Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- i) Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 – Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação;
- j) Resolução TJRN nº 9/2025 – Política de Segurança da Informação do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte;
- k) Resolução TJRN nº 38/2021 – Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte;
- l) Demais normativos, regulamentos, políticas e procedimentos internos aplicáveis ao objeto da contratação.

A contratação encontra-se fundamentada nas conclusões do Estudo Técnico Preliminar aprovado e foi estruturada para atendimento das necessidades institucionais identificadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, observando as diretrizes de governança, gestão de riscos, segurança da informação e planejamento das contratações públicas de TIC.

## **2.11. Conformidade com a Política de Segurança da Informação e com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

Considerando que os serviços objeto desta contratação poderão demandar acesso a ambientes computacionais, sistemas corporativos, informações institucionais, registros operacionais, dados administrativos e, eventualmente, dados pessoais tratados pelo Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, a CONTRATADA deverá observar integralmente as normas de segurança da informação, privacidade e proteção de dados vigentes no âmbito do PJRN.

A CONTRATADA deverá cumprir as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais tratados durante a execução contratual contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou irregular.

Os profissionais envolvidos na execução contratual deverão atuar exclusivamente dentro dos limites necessários à prestação dos serviços, observando os princípios da finalidade, necessidade, adequação, segurança, prevenção e responsabilização, devendo qualquer acesso a informações institucionais ocorrer somente mediante autorização e observância dos perfis de acesso definidos pelo PJRN.

A CONTRATADA deverá assegurar que seus empregados, prepostos, representantes e eventuais subcontratados autorizados mantenham sigilo absoluto sobre informações, documentos, dados, credenciais, configurações, registros de auditoria, códigos-fonte, bases de dados e demais ativos de informação aos quais venham a ter acesso em decorrência da execução contratual, mesmo após o encerramento do contrato.

Todos os profissionais vinculados à execução dos serviços deverão assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo previamente ao início de suas atividades, permanecendo responsáveis pela preservação da confidencialidade das informações acessadas durante toda a vigência contratual e após seu término.

A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à fiscalização contratual qualquer incidente de segurança da informação, vazamento de dados, acesso indevido, comprometimento de credenciais, falha de controle de acesso ou qualquer ocorrência que possa representar risco à confidencialidade, integridade, disponibilidade ou autenticidade das informações do PJRN.

A Administração poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias, solicitar evidências de conformidade, exigir adequações de segurança e verificar a observância das políticas institucionais, normas internas, procedimentos operacionais e controles de proteção de dados relacionados à execução contratual.

O descumprimento das obrigações relativas à segurança da informação, à proteção de dados pessoais, ao sigilo institucional ou às políticas internas do PJRN constituirá infração contratual sujeita à aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades civis, administrativas e legais cabíveis.

## **3. Da Contratação**

### **3.1. Da pretensão da Contratação**

A presente contratação tem por objetivo disponibilizar ao Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte uma solução integrada e contínua de suporte, atendimento e sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação, capaz de assegurar a disponibilidade, estabilidade, segurança e evolução dos serviços tecnológicos que suportam as atividades judiciais e administrativas da instituição.

A contratação contempla a operação integrada dos serviços de atendimento aos usuários, suporte técnico especializado, sustentação da infraestrutura tecnológica, monitoramento dos ambientes computacionais, gestão dos processos de atendimento, apoio às atividades de governança de TIC, automação operacional e utilização de recursos tecnológicos destinados à melhoria contínua dos serviços prestados.

Pretende-se, ainda, promover a modernização dos processos de atendimento, ampliar a utilização de mecanismos de autosserviço e automação, fortalecer as atividades de monitoramento e observabilidade e melhorar os níveis de qualidade, eficiência e satisfação dos usuários dos serviços de TIC.

### **3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação**

O objeto da presente contratação caracteriza-se como **serviço comum de Tecnologia da Informação e Comunicação, de natureza continuada**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio das especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

Trata-se de serviço essencial ao funcionamento institucional do PJRN, destinado à sustentação dos ambientes tecnológicos, sistemas corporativos, plataformas digitais e serviços necessários à execução das atividades judiciais e administrativas.

A **natureza continuada** do objeto decorre do fato de que as atividades contratadas correspondem a necessidades permanentes da Administração, cuja interrupção poderá comprometer a disponibilidade dos serviços de TIC, a continuidade das operações institucionais e a prestação jurisdicional.

A contratação não caracteriza fornecimento de mão de obra, locação de profissionais ou disponibilização de postos de trabalho, consistindo na prestação de serviços orientada a resultados, níveis mínimos de serviço, metas de desempenho e atendimento dos requisitos estabelecidos pela Administração.

### **3.3. Do Parcelamento e Adjudicação (§ 2º, do artigo 40º, da lei nº 14.133, de 2021)**

Após análise técnica das características da solução pretendida, concluiu-se **pela inviabilidade do parcelamento do objeto**.

Os serviços previstos nesta contratação constituem um ecossistema operacional único e altamente integrado, abrangendo atendimento aos usuários de TIC, gestão de incidentes, requisições, problemas e eventos, suporte técnico especializado, monitoramento e observabilidade, gestão de conhecimento, apoio à transformação digital do suporte e apoio técnico às atividades relacionadas à cibersegurança.

Os processos de atendimento, tratamento e resolução das demandas são executados de forma encadeada e interdependente, exigindo compartilhamento contínuo de informações, utilização de base de conhecimento unificada, adoção de procedimentos operacionais padronizados, indicadores comuns de desempenho e atuação coordenada entre os diversos níveis de atendimento e sustentação.

Há ainda estreita integração operacional entre os serviços de Central de Serviços, suporte técnico especializado, monitoramento da infraestrutura tecnológica, gestão de incidentes, gestão de mudanças, sustentação de ambientes computacionais e apoio às atividades de segurança da informação, de modo que a segregação do objeto comprometeria a eficiência da operação e dificultaria o gerenciamento dos serviços de ponta a ponta.

A eventual contratação de múltiplos fornecedores para execução de parcelas distintas da solução poderia ocasionar fragmentação das responsabilidades operacionais, aumento das interfaces de gestão, dificuldades de coordenação das atividades, conflitos de atribuição, ampliação dos riscos de descontinuidade dos serviços e redução da eficiência dos mecanismos de controle e fiscalização contratual.

Sob o aspecto econômico e gerencial, a manutenção da solução em grupo único proporciona simplificação da gestão contratual, racionalização dos processos de fiscalização, redução dos custos administrativos decorrentes da coordenação entre fornecedores distintos e estabelecimento de responsabilidade única pela execução dos serviços e pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados.

Adicionalmente, o parcelamento comprometeria a adequada gestão dos níveis mínimos de serviço, dos indicadores de desempenho, dos processos de escalonamento técnico, dos mecanismos de monitoramento e

observabilidade e dos instrumentos de responsabilização contratual, todos dependentes de governança operacional centralizada e integrada para sua efetiva execução.

Dessa forma, a contratação integrada da solução mostra-se tecnicamente necessária e economicamente mais vantajosa para a Administração, preservando a integridade operacional dos serviços, assegurando responsabilidade única pela execução contratual, fortalecendo a governança dos serviços de TIC e contribuindo para o alcance dos resultados pretendidos pelo Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

Em razão das características técnicas, operacionais e econômicas do objeto, a adjudicação deverá ocorrer por **GRUPO ÚNICO**, contemplando a integralidade da solução contratada.

### **3.4. Do Modelo de Contratação**

A contratação será realizada sob modelo de **prestação continuada de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação**, orientado a resultados, desempenho operacional e cumprimento de níveis mínimos de serviço.

Os serviços serão executados mediante disponibilização das capacidades técnicas necessárias para atendimento das demandas do PJRN, observando-se os quantitativos mínimos, iniciais e máximos definidos no planejamento da contratação.

A execução contratual deverá ser baseada em processos formalmente definidos, mecanismos objetivos de medição, indicadores de desempenho, controles de qualidade, critérios de aceite e instrumentos de fiscalização capazes de assegurar a efetiva entrega dos resultados esperados pela Administração.

A remuneração contratual deverá estar vinculada à efetiva prestação dos serviços contratados e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, podendo ser aplicados mecanismos de glosa, descontos ou outras medidas contratuais em caso de descumprimento das metas estabelecidas.

A CONTRATADA deverá atuar de forma integrada com as equipes da SETIC, observando os processos institucionais, as políticas corporativas, as normas de segurança da informação e os procedimentos operacionais adotados pelo PJRN.

#### **3.4.1. Da Fundamentação da escolha da CONTRATADA**

A escolha da futura CONTRATADA deverá ocorrer mediante procedimento licitatório que assegure a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, isonomia, competitividade, eficiência, economicidade e seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

A CONTRATADA deverá demonstrar capacidade técnica compatível com a complexidade da solução pretendida, evidenciando experiência na prestação de serviços de atendimento, suporte técnico, sustentação de infraestrutura tecnológica, monitoramento de ambientes computacionais e operação de serviços de TIC de porte e complexidade equivalentes ao objeto da contratação.

A comprovação da qualificação técnica deverá observar critérios compatíveis com as atividades efetivamente contratadas, permitindo à Administração selecionar fornecedor com capacidade comprovada para executar os serviços de forma contínua, segura e eficiente.

A solução selecionada deverá apresentar adequação técnica, capacidade operacional, compatibilidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e viabilidade econômica para atendimento das necessidades institucionais do PJRN.

### **3.5. Modalidade e Tipo de Licitação (Alínea h, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)**

Considerando as características do objeto, sua natureza de serviço comum de Tecnologia da Informação e Comunicação e a possibilidade de definição objetiva dos requisitos técnicos e critérios de julgamento, recomenda-se a realização de procedimento licitatório na modalidade **Pregão**, em sua forma eletrônica.

O critério de julgamento deverá ser o de **menor preço por grupo**, considerando a contratação integrada da solução e a necessidade de preservação da unidade técnica e operacional do objeto.

A adoção do critério de menor preço por grupo mostra-se adequada à natureza da contratação, permitindo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, sem prejuízo da qualidade dos serviços, que permanecerá assegurada pelos requisitos técnicos, critérios de qualificação, níveis mínimos de serviço e mecanismos de fiscalização previstos neste Termo de Referência.

A escolha da modalidade e do critério de julgamento está alinhada às características do objeto contratado, às práticas adotadas nas contratações públicas de TIC e às conclusões obtidas durante a elaboração do Estudo Técnico Preliminar.

A análise de parcelamento realizada pela equipe de planejamento concluiu que a segregação do objeto comprometeria a governança operacional da solução, a gestão dos níveis de serviço, a responsabilização contratual e a eficiência da execução, razão pela qual a contratação integrada constitui a alternativa técnica e economicamente mais vantajosa para a Administração.

### **3.6. Critério Técnico de Aceitação de Propostas**

A aceitação das propostas ficará condicionada ao atendimento integral dos requisitos técnicos, operacionais, funcionais e de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

A proposta deverá contemplar todos os serviços, atividades, responsabilidades, recursos operacionais, ferramentas, processos, níveis de serviço, obrigações e demais requisitos previstos para a execução da solução, sendo vedada a apresentação de propostas parciais ou que restrinjam o escopo definido pela Administração.

Serão desclassificadas as propostas que:

- a) Deixarem de atender às especificações técnicas mínimas estabelecidas neste Termo de Referência;
- b) Apresentarem condições incompatíveis com a execução dos serviços;
- c) Contiverem omissões que comprometam a compreensão do objeto ou a adequada avaliação da proposta;
- d) Não demonstrarem atendimento aos requisitos obrigatórios definidos para a contratação.

A análise técnica das propostas deverá observar, entre outros aspectos:

- e) Compatibilidade da solução ofertada com o objeto contratado;
- f) Atendimento aos requisitos técnicos e operacionais estabelecidos;
- g) Conformidade com os níveis mínimos de serviço previstos;
- h) Adequação da metodologia de execução proposta;
- i) Compatibilidade dos recursos ofertados com as necessidades da Administração;
- j) Atendimento aos requisitos de segurança da informação, proteção de dados e conformidade normativa.

Considerando a criticidade dos serviços contratados para a continuidade das atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, a simples declaração de atendimento aos requisitos técnicos não gera presunção absoluta de conformidade, podendo a Administração solicitar documentos complementares, esclarecimentos ou evidências objetivas que permitam verificar a compatibilidade da proposta apresentada com as exigências estabelecidas neste Termo de Referência, observados os limites legais aplicáveis.

#### **3.6.1. Da Verificação da Exequibilidade da Proposta**

A Administração poderá solicitar à licitante classificada a apresentação de demonstrativo da formação dos preços ofertados, acompanhado da respectiva memória de cálculo, com a finalidade de subsidiar a análise da exequibilidade da proposta e a verificação da compatibilidade dos valores ofertados com as condições de mercado.

O demonstrativo deverá contemplar os principais componentes considerados pela licitante para a formação de seus preços, tais como:

- a) custos de pessoal;
- b) encargos sociais e trabalhistas;
- c) benefícios;
- d) insumos, equipamentos, softwares, licenças e ferramentas;
- e) despesas administrativas e operacionais;
- f) custos indiretos;
- g) tributos incidentes;
- h) margem de lucro; e
- i) demais elementos que tenham contribuído para a formação do valor ofertado.

A documentação apresentada será utilizada exclusivamente para subsidiar a análise da viabilidade econômica da proposta e não constituirá parâmetro para a execução contratual.

Os critérios, premissas, quantitativos, estruturas organizacionais, composições de equipe, salários, benefícios, encargos ou quaisquer outros elementos adotados pela CONTRATADA para formação de seu preço constituem responsabilidade exclusiva da licitante, não gerando obrigação de manutenção durante a execução do contrato.

A execução contratual será aferida exclusivamente pelo cumprimento dos níveis de serviço, resultados, indicadores de desempenho e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

A não apresentação da documentação solicitada, ou a impossibilidade de demonstração da viabilidade econômica da proposta, poderá ensejar sua desclassificação.

#### **4. Requisitos Técnicos**

Os requisitos técnicos da solução foram definidos com base nas necessidades identificadas no Estudo Técnico Preliminar e visam assegurar a continuidade, estabilidade, segurança, eficiência operacional e evolução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

A solução deverá suportar a execução integrada dos processos de atendimento aos usuários, suporte técnico especializado, sustentação da infraestrutura tecnológica, monitoramento, observabilidade, gestão do conhecimento, automação operacional, gestão de serviços de TIC e apoio às atividades de segurança da informação.

A solução deverá ser configurada, parametrizada e operada observando as boas práticas de governança, gestão de serviços, segurança da informação, continuidade operacional e melhoria contínua aplicáveis aos ambientes de TIC da Administração Pública.

Todos os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência possuem caráter obrigatório e representam as características mínimas necessárias para atendimento das necessidades institucionais identificadas pela Administração.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os recursos humanos, processos, ferramentas, metodologias, integrações, documentações e demais componentes necessários à plena execução dos serviços contratados, ainda que não expressamente mencionados neste Termo de Referência, desde que indispensáveis ao adequado funcionamento da solução.

A CONTRATADA deverá apresentar a documentação comprobatória da formação, qualificação técnica, certificações e experiência profissional exigidas para os perfis previstos na composição inicial do objeto, bem como promover as atividades de transferência de conhecimento necessárias ao início da operação regular dos serviços durante a execução do Plano de Inserção.

As solicitações de ativação, substituição ou ampliação de itens do objeto após a conclusão do Plano de Inserção, observarão prazo máximo de sessenta dias corridos, contado da solicitação formal. O referido prazo

compreenderá todas as atividades necessárias à disponibilização do recurso, incluindo apresentação da documentação comprobatória exigida, validação pela CONTRATANTE, transferência de conhecimento e demais providências necessárias ao exercício das atividades. Não contarão para esse prazo os períodos em que houver pendência ou ação pendente por parte da CONTRATANTE.

A ativação de itens do objeto e o correspondente faturamento somente poderão ocorrer após a comprovação do atendimento integral dos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e da conclusão das atividades de transferência de conhecimento aplicáveis, não sendo devidos pagamentos relativos a recursos que não atendam integralmente às exigências previstas para o respectivo perfil profissional.

Os perfis vinculados à execução dos serviços contratados poderão atuar de forma remota ou presencial, conforme a natureza das atividades, o modelo operacional adotado pela CONTRATADA e os regimes de prestação definidos neste Termo de Referência, especialmente no Anexo – Perfis, Qualificações e Escopo. Sempre que a criticidade, complexidade, urgência, necessidade de interação direta com usuários, acesso a equipamentos, participação em atividades presenciais ou outra característica da demanda assim exigir, a CONTRATANTE poderá solicitar a execução presencial dos serviços nas dependências do PJRN ou em local por ela indicado, cabendo à CONTRATADA adotar as providências necessárias ao atendimento presencial, sem prejuízo do cumprimento dos níveis mínimos de serviço e demais obrigações contratuais.

Em caso de divergência entre as disposições deste Termo de Referência e os seus anexos, prevalecerão os requisitos mais restritivos ou mais favoráveis ao atendimento das necessidades da Administração.

#### 4.1. Requisitos Funcionais

##### 4.1.1. Da Central de Serviços Agile

A Central de Atendimento funcionará como ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC disponibilizados pelo PJRN, sendo responsável pelo atendimento, diagnóstico e resolução das demandas, a partir de consultas aos sistemas e banco de soluções (inteligência artificial, base de conhecimento, scripts e respostas padronizadas) ou conhecimento adquirido por meio de plano de capacitação, reciclagens e treinamentos oferecidos pela CONTRATADA, respeitando os fluxogramas de atendimento, a ser atualizado pela equipe da CONTRATADA.

##### 4.1.2. Das principais informações técnicas referentes ao PJRN

No quadro a seguir apresentamos as principais informações referentes ao Poder Judiciário Potiguar, de modo a melhor embasar o dimensionamento de recursos por parte da Contratada.

| Referência                                        | jul/26     |
|---------------------------------------------------|------------|
| Item                                              | Quantidade |
| Caixas de correio eletrônico                      | 6.000      |
| Comarcas                                          | 54         |
| Equipamentos storage                              | 4          |
| Estações de trabalho em operação                  | 5.500      |
| Ramais VoIP                                       | 1.900      |
| Impressoras                                       | 520        |
| Links de comunicação de dados                     | 169        |
| Média histórica de chamados por mês               | 11.500     |
| Scanners                                          | 300        |
| Servidores Físicos                                | 28         |
| Servidores Virtuais                               | 838        |
| Prédios do PJRN                                   | 79         |
| Usuários de rede interna                          | 7.000      |
| Volume total das bases de dados - SGBD Postgre    | 53 Tb      |
| Volume total das bases de dados - SGBD SQL Server | 5,5 Tb     |
| Switches                                          | 240        |
| Access Points - AP                                | 295        |

No quadro subsequente, são apresentados os quantitativos de chamados atendidos e concluídos, mês a mês, pela Central de Serviços de TIC, considerando o histórico de demandas tratadas no período de 12 meses. Esses

dados têm por finalidade evidenciar o volume real de atendimentos efetivamente processados, subsidiando o dimensionamento da solução, a definição da capacidade mínima de atendimento, a aferição da resolutividade operacional e o acompanhamento da evolução mensal da demanda durante a execução contratual.

| Quantitativo de chamados dos últimos 12 meses |        |          |          |          |        |          |        |          |        |          |          |        |        |
|-----------------------------------------------|--------|----------|----------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|----------|--------|--------|
| Mês/Ano                                       | jul/25 | ago/2025 | set/2025 | out/2025 | nov/25 | dez/2025 | jan/26 | fev/2026 | mar/26 | abr/2026 | mai/2026 | jun/26 | jul/26 |
| <b>Total Atendidos</b>                        | 11.962 | 10.811   | 11.826   | 12.710   | 10.686 | 9.518    | 12.319 | 9.206    | 11.338 | 12.840   | 12.909   | 11.440 | 11.935 |
| <b>Total Concluídos</b>                       | 11.908 | 10.916   | 11.852   | 12.257   | 10.856 | 9.473    | 12.582 | 9.381    | 11.525 | 12.512   | 13.043   | 11.463 | 11.732 |

**IMPORTANTE:** Registre-se que os quantitativos apresentados refletem o volume efetivamente registrado no período analisado, podendo contemplar demandas decorrentes de implantações críticas, atualizações sistêmicas, incidentes massivos, indisponibilidades generalizadas ou outras ocorrências extraordinárias que, naturalmente, podem elevar o volume de chamados em determinados meses. Assim, os dados devem ser interpretados como referência histórica da capacidade de atendimento exigida da Central de Serviços, considerando tanto a operação ordinária quanto eventuais variações decorrentes da criticidade e do dinamismo do ambiente tecnológico do PJRN.

Já na tabela a seguir, são apresentados os quantitativos de chamados atendidos pela Central de Serviços de TIC, organizados por comarca e por modalidade de atendimento, distinguindo-se os atendimentos presenciais e remotos. Os dados, referentes ao intervalo de 12 meses encerrado em julho de 2026, têm por finalidade evidenciar a distribuição territorial da demanda, subsidiando o dimensionamento dos polos de atendimento, a definição da capacidade operacional necessária e a avaliação da necessidade de suporte presencial ou remoto nas unidades do PJRN.

| Quantidade de chamados por Comarca e por tipo de atendimento |                     |        |       |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|--------|-------|
| Comarca                                                      | Tipo de atendimento |        | Total |
|                                                              | Presencial          | Remoto |       |
| COMARCA DE ACARI                                             | 43                  | 379    | 422   |
| COMARCA DE ALEXANDRIA                                        | 26                  | 336    | 362   |
| COMARCA DE ALMINO AFONSO                                     | 40                  | 351    | 391   |
| COMARCA DE ANGICOS                                           | 41                  | 344    | 385   |
| COMARCA DE APODI                                             | 42                  | 660    | 702   |
| COMARCA DE AREIA BRANCA                                      | 40                  | 568    | 608   |
| COMARCA DE ARÊS                                              | 0                   | 21     | 21    |
| COMARCA DE ASSU                                              | 223                 | 1.288  | 1.511 |
| COMARCA DE BARAÚNA                                           | 90                  | 612    | 702   |
| COMARCA DE CAICÓ                                             | 627                 | 2.091  | 2.718 |
| COMARCA DE CAMPO GRANDE                                      | 20                  | 253    | 273   |
| COMARCA DE CANGUARETAMA                                      | 25                  | 711    | 736   |
| COMARCA DE CARAÚBAS                                          | 25                  | 225    | 250   |
| COMARCA DE CEARÁ MIRIM                                       | 166                 | 1.374  | 1.540 |
| COMARCA DE CRUZETA                                           | 19                  | 308    | 327   |
| COMARCA DE CURRAIS NOVOS                                     | 258                 | 1.163  | 1.421 |
| COMARCA DE EXTREMOZ                                          | 66                  | 838    | 904   |
| COMARCA DE FLORÂNIA                                          | 80                  | 440    | 520   |
| COMARCA DE GOIANINHA                                         | 35                  | 767    | 802   |
| COMARCA DE IPANGUAÇÚ                                         | 35                  | 346    | 381   |

|                                    |        |        |        |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| COMARCA DE JARDIM DE PIRANHAS      | 17     | 243    | 260    |
| COMARCA DE JARDIM DO SERIDÓ        | 29     | 431    | 460    |
| COMARCA DE JOÃO CÂMARA             | 40     | 766    | 806    |
| COMARCA DE JUCURUTU                | 32     | 280    | 312    |
| COMARCA DE LAJES                   | 18     | 324    | 342    |
| COMARCA DE LUÍS GOMES              | 24     | 280    | 304    |
| COMARCA DE MACAIBA                 | 91     | 1.157  | 1.248  |
| COMARCA DE MACAU                   | 55     | 890    | 945    |
| COMARCA DE MARCELINO VIEIRA        | 31     | 269    | 300    |
| COMARCA DE MARTINS                 | 70     | 281    | 351    |
| COMARCA DE MONTE ALEGRE            | 59     | 696    | 755    |
| COMARCA DE MOSSORÓ                 | 1.581  | 6.492  | 8.073  |
| COMARCA DE NATAL                   | 11.626 | 63.332 | 74.958 |
| COMARCA DE NÍSIA FLORESTA          | 98     | 630    | 728    |
| COMARCA DE NOVA CRUZ               | 41     | 813    | 854    |
| COMARCA DE PARELHAS                | 35     | 438    | 473    |
| COMARCA DE PARNAMIRIM              | 1.441  | 4.313  | 5.754  |
| COMARCA DE PATU                    | 46     | 303    | 349    |
| COMARCA DE PAU DOS FERROS          | 382    | 989    | 1.371  |
| COMARCA DE PEDRO VELHO             | 0      | 4      | 4      |
| COMARCA DE PENDÊNCIAS              | 34     | 447    | 481    |
| COMARCA DE POÇO BRANCO             | 0      | 1      | 1      |
| COMARCA DE PORTALEGRE              | 42     | 456    | 498    |
| COMARCA DE SANTA CRUZ              | 102    | 848    | 950    |
| COMARCA DE SANTANA DO MATOS        | 19     | 189    | 208    |
| COMARCA DE SANTO ANTONIO           | 42     | 362    | 404    |
| COMARCA DE SÃO BENTO DO NORTE      | 46     | 519    | 565    |
| COMARCA DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE | 144    | 1.574  | 1.718  |
| COMARCA DE SÃO JOSÉ DO CAMPESTRE   | 21     | 339    | 360    |
| COMARCA DE SÃO JOSÉ DO MIPIBU      | 38     | 480    | 518    |
| COMARCA DE SÃO MIGUEL              | 22     | 447    | 469    |
| COMARCA DE SÃO PAULO DO POTENGI    | 61     | 354    | 415    |
| COMARCA DE SÃO TOMÉ                | 49     | 459    | 508    |
| COMARCA DE TANGARÁ                 | 31     | 496    | 527    |
| COMARCA DE TOUROS                  | 46     | 431    | 477    |
| COMARCA DE UMARIZAL                | 35     | 237    | 272    |
| COMARCA DE UPANEMA                 | 33     | 307    | 340    |

Na próxima tabela, são apresentados os quantitativos estimados de chamados para o período de trinta meses da contratação pretendida. A estimativa teve como base o histórico de chamados movimentados no intervalo de 12 meses pela atual Central de Serviços, contemplando requisições, incidentes e problemas demandados pelos públicos interno e externo, com a devida segregação por área de atuação, a fim de subsidiar o adequado dimensionamento da solução a ser contratada.

| Média mensal e projeção de chamados, por nível de atendimento, para o contrato planejado. Ref: Jul/2026 |               |                    |                    |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| NÍVEL                                                                                                   | ATUAL         | PROJETADO 12 meses | PROJETADO 24 meses | PROJETADO 30 meses |
| 1º Nível                                                                                                | 1.750         | 1.838              | 1.929              | 2.026              |
| 2º Nível                                                                                                | 7.250         | 7.613              | 7.993              | 8.393              |
| 2º Nível - Apoio a Infraestrutura                                                                       | 660           | 693                | 728                | 764                |
| 2º Nível - Sessões Plenárias                                                                            | 260           | 150                | 150                | 150                |
| 3º Nível                                                                                                | 298           | 313                | 329                | 345                |
| Atendimento Agile Magistrados                                                                           | 250           | 350                | 490                | 686                |
| Equipes TJRN / outros fornecedores                                                                      | 1.032         | 1.445              | 2.023              | 2.832              |
| <b>Geral</b>                                                                                            | <b>11.500</b> | <b>12.401</b>      | <b>13.641</b>      | <b>15.195</b>      |

\* Considerado aumento anual de 15% em função da entrada de novos serviços/sistemas/usuários.

Para os casos de eventual prorrogação contratual, a projeção dos quantitativos de chamados deverá ser atualizada anualmente, com base no histórico efetivamente registrado nos 12 meses anteriores, considerando a evolução dos serviços, sistemas, usuários e canais de atendimento do PJRN. Assim, caso haja prorrogação da vigência contratual, a estimativa de demanda não ficará limitada ao período inicial de trinta meses.

No próximo quadro são apresentados os quantitativos de demandas registradas por canal de atendimento, considerando os meios de entrada atualmente disponibilizados pela Central de Serviços de TIC, tais como portal web, e-mail, telefone, chatbot, WhatsApp, Microsoft Teams e demais canais integrados. Os quantitativos têm por finalidade subsidiar o dimensionamento da solução, a organização dos fluxos de atendimento e o acompanhamento da utilização dos canais digitais ao longo da execução contratual.

| Média mensal de chamados por canal de atendimento, para o contrato planejado. Ref: Jul/2026 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| CANAL                                                                                       | QTDE.         |
| Central Agile (telefone)                                                                    | 4.545         |
| Portal Agile Web                                                                            | 5.504         |
| Chatbot Agile                                                                               | 1.201         |
| Atendimento Agile Magistrados                                                               | 250           |
| <b>Total</b>                                                                                | <b>11.500</b> |

O registro de demandas na Central de Serviços relacionadas a objetos contemplados por outros contratos ativos do PJRN não implica, por si só, responsabilidade de atendimento direto pela CONTRATADA, cabendo-lhe observar os fluxos de triagem, encaminhamento, acompanhamento e escalonamento definidos pela CONTRATANTE, conforme o escopo deste Termo de Referência e os limites de responsabilidade dos respectivos fornecedores.

Para fins de transparência e consulta complementar, informações acerca dos contratos ativos celebrados pelo Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte podem ser acessadas no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte ([www.tjrn.jus.br](http://www.tjrn.jus.br)), na aba Portal da Transparência, sem prejuízo das informações técnicas constantes deste Termo de Referência e de seus anexos.

#### 4.1.3. Suporte de 1º nível

O atendimento em 1º nível será realizado através dos canais disponibilizados e será responsável primeiro atendimento, pelo registro, diagnóstico, resolução das demandas elegíveis e encaminhamento a outros níveis e áreas de atendimento da CONTRATANTE, a partir de consultas aos sistemas e banco de soluções (base de conhecimento, scripts e respostas padronizadas) ou conhecimento adquirido por meio de plano de capacitação, reciclagens e treinamentos oferecidos pela CONTRATADA.

Deve-se considerar como um Incidente toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TIC e como Requisições de Serviços toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança de sistema, solicitação de recursos ou acesso a um serviço de TIC.;

O prazo de atendimento se inicia no momento (data/hora/minuto) em que o chamado é aberto e será considerado concluído após o registro da solução dele.;

A lista dos chamados elegíveis ao 1º Nível para o atendimento dentro da Central de Serviços deverá ser definida no início do contrato, durante o plano de inserção, e atualizada sempre que necessário. Abaixo segue relação de itens a serem classificados como elegíveis de 1º Nível:

- a. Prestar orientações, esclarecer dúvidas e realizar suporte remoto aos usuários quanto à utilização dos sistemas, aplicações e serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE, observando os procedimentos, bases de conhecimento e chamados classificados como elegíveis ao primeiro nível de atendimento;
- b. Executar suporte remoto, mediante autorização do usuário, relacionado a sistemas operacionais, aplicativos corporativos, suítes de escritório, ferramentas de colaboração, antivírus, videoconferência, telefonia IP (VoIP), VPN e demais softwares homologados pela CONTRATANTE, incluindo orientações sobre manuais e materiais de capacitação.
- c. Prestar suporte aos recursos de infraestrutura de TIC, compreendendo redes locais e corporativas (LAN/WAN), internet, intranet, correio eletrônico, serviços de impressão e demais serviços tecnológicos fornecidos pela
- d. Realizar atividades relacionadas à administração de acessos, gestão de usuários e grupos, redefinição de credenciais, controle de permissões e demais atividades autorizadas em serviços de diretório e autenticação, conforme políticas e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE;
- e. Prestar suporte aos sistemas corporativos, sistemas administrativos e aplicações de automação utilizados pela CONTRATANTE, utilizando scripts, procedimentos operacionais e bases de erros conhecidos fornecidos pelas áreas responsáveis;
- f. Executar intervenções remotas para diagnóstico, configuração, instalação, atualização, remoção e recuperação de softwares, componentes e serviços tecnológicos utilizados pelos usuários, mediante autorização prévia quando aplicável;
- g. Prestar suporte e orientação quanto à utilização, configuração e funcionamento de estações de trabalho, smartphones institucionais, certificados digitais, tokens, smartcards, dispositivos multimídia, periféricos e demais equipamentos de TIC adotados pela CONTRATANTE;
- h. Registrar e tratar demandas relacionadas a incidentes e requisições de serviços de TIC, adotando soluções definitivas ou de contorno quando tecnicamente cabíveis e permitidas pelos procedimentos estabelecidos;
- i. Identificar e registrar evidências técnicas de incidentes relacionados a hardware, efetuando o devido encaminhamento aos grupos resolvedores ou equipes de níveis superiores, sempre que necessária atuação especializada;
- j. Encaminhar, acompanhar e monitorar demandas que excedam a capacidade de resolução do primeiro nível, garantindo o correto escalonamento para equipes internas, fornecedores ou demais grupos de atendimento;
- k. Executar outras atividades compatíveis com os serviços de Central de Serviços de TIC, desde que previstas no catálogo de serviços ou formalmente definidas pela CONTRATANTE durante a vigência contratual.

Conforme a necessidade e procedimentos estabelecidos, os chamados poderão ser escalonados para demais níveis de atendimento, de acordo com as regras de negócio definidas durante o processo de implantação da Central de Serviços.;

Ao longo do prazo contratual outros serviços podem ser acrescidos a esse nível de atendimento, advindo de outros níveis, dentro do catálogo de serviços especificado.

O atendimento em 1º nível se dará por qualquer canal de atendimento inclusive automações e FAQ's.

Os recursos alocados pela CONTRATADA em 1º Nível poderão ser compartilhados com outros clientes, desde que garantido o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) contratados e o atendimento exclusivo para o usuário do PJRN durante cada interação individual.

Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados pela CONTRATADA sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

Dentro das fases de investigação, diagnóstico e resolução dos incidentes, pode-se fazer necessário escalar o incidente para a equipe interna da própria CONTRATANTE ou outros níveis de atendimento da CONTRATADA. Caberá à Central de Serviços encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipe da CONTRATANTE) não serão contabilizados dentro dos prazos de prestação de serviços da CONTRATADA. É obrigatório que a equipe registre as ações que sinalizem a necessidade de atuação de outras equipes no atendimento do chamado, sob pena de penalização através do indicador de qualidade do atendimento.

Para desempenhar os serviços de suporte de 1º nível, a CONTRATADA deverá considerar as atividades descritas no anexo “Perfis, Qualificações e Escopo”.

A CONTRATADA dimensionará o quantitativo de atendentes 1º nível, para atendimento da demanda estimada, baseado em:

- a) Níveis Mínimos de Serviços;
- b) Histórico de ligações;
- c) Histórico de chamados registrados na Central de Atendimento;
- d) Histórico de chamados resolvidos pelo 1º nível.

A central de serviços de 1º nível deverá funcionar com estrutura mínima nos feriados e finais de semana, no horário das 08h às 18h.

O atendimento em 1º nível deverá ocorrer exclusivamente pelos canais digitais disponibilizados pela Central de Serviços, tais como portal web, e-mail, chatbot, automações, assistente virtual com inteligência artificial e demais canais eletrônicos integrados ao Sistema de Gerenciamento de Demandas, conforme regras e o disposto no item “Níveis Mínimos de Serviços - NMS estabelecidos neste Termo de Referência.

**IMPORTANTE:** Na contratação pretendida, considerando o funcionamento regular dos canais eletrônicos não haverá atendimento receptivo de usuários por meio de ligação telefônica pela equipe de Suporte de 1º Nível.

#### **4.1.4. Dos status de atendimento**

Para acompanhamento da prestação dos serviços de suporte de 1º (Central de Atendimento), 2º e 3º níveis, ficam definidos os seguintes *status* para os Chamados:

- a) **Aberto** – Chamado registrado pendente do primeiro atendimento pela equipe responsável, com contagem dos prazos dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS em curso;
- b) **Em atendimento** – Chamado assumido pela equipe responsável e em fase de análise, diagnóstico ou execução das providências necessárias à sua solução, permanecendo em curso a contagem dos prazos dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS;
- c) **Atendimento agendado** – Chamado cujo atendimento ou solução foi programado para data e horário previamente definidos, mediante alinhamento com o solicitante. Esse status suspende a contagem dos prazos dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS e somente pode ser utilizado quando houver evidência do agendamento e da ciência ou concordância do solicitante;
- d) **Finalizado** – Chamado com solução aplicada e registrada pela equipe responsável, comunicado ao solicitante para validação, admitindo-se reabertura caso a solução não tenha atendido integralmente à demanda. Esse status encerra a contagem dos prazos dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS;

- e) **Fechado** – Chamado definitivamente encerrado após confirmação do solicitante quanto à solução aplicada ou após o término do prazo para manifestação sem registro de discordância. Esse status encerra definitivamente o ciclo de vida do chamado e a contagem dos prazos dos Níveis Mínimos de Serviço – NM;
- f) **Pendente** – Chamado cuja continuidade ou solução dependa de ação da CONTRATANTE, de área interna responsável ou de fornecedor externo, devidamente registrada e justificada no chamado. Esse status suspende a contagem dos prazos dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS, somente podendo ser utilizado quando a próxima providência não estiver sob responsabilidade da CONTRATADA;
- g) **Pendente com Usuário** – Chamado cuja continuidade ou solução dependa de manifestação, validação, envio de informações ou disponibilidade do usuário solicitante, devidamente registrada no chamado. Esse status suspende a contagem dos prazos dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS, somente podendo ser utilizado quando a próxima providência estiver sob responsabilidade do usuário;
- h) **Reaberto** – Chamado anteriormente finalizado que retorna ao fluxo de atendimento por manifestação do solicitante quanto à não resolução integral da demanda, persistência do problema ou reincidência relacionada ao mesmo atendimento. Para fins de NMS, a reabertura não reinicia a contagem do prazo, devendo ser considerado o prazo originalmente aplicável ao chamado, com aproveitamento do tempo já consumido e desconto apenas dos períodos regularmente suspensos.

A configuração dos referidos *status* de atendimento e seus fluxos na ferramenta de gerenciamento de demandas ficará sob inteira responsabilidade da CONTRATADA, durante a fase de implantação dos serviços, consoante Plano de Inserção.

#### 4.1.5. Do Suporte Preditivo

A CONTRATADA deverá utilizar de análises de dados e inteligência artificial para antecipar problemas, identificar tendências e oferecer soluções antes que os usuários enfrentem dificuldades. O objetivo é melhorar a experiência do usuário, reduzir o tempo de inatividade e os custos de suporte.

Os dados que a IA poderá acessar serão delimitados a: dados operacionais, de chamados e métricas de infraestrutura, vedado o acesso direto a dados processuais e a dados pessoais sensíveis sem prévia anonimização ou pseudonimização. A atuação deverá ser predominantemente recomendativa, com controle humano ("human-in-the-loop") obrigatório para qualquer intervenção em produção.

Deverá ser aderente a todas as medidas previstas no item 4.1.16.15.

A CONTRATADA deverá fornecer serviços DEX (*Digital Employee Experience*) para gestão, antecipação e auto resolução de problemas junto aos usuários. O recurso deverá servir como referência às funcionalidades de experiência digital, autosserviço e interação disponibilizadas pelo Sistema de Gerenciamento de Demandas. O recurso deverá fazer parte ou estar plenamente integrada ao Sistema de Gerenciamento de Demandas GLPI, descrito no item 4.1.14.

A CONTRATADA deverá prover um painel e/ou interface de gestão para acesso pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

A implantação e operação do Suporte Preditivo devem ocorrer conforme previsto no Plano de Inserção.

#### 4.1.6. Do Autosserviço/autoatendimento

A Central de Serviços de TIC deverá oferecer aos usuários do PJRN ferramentas onde os próprios usuários deverão ser capazes de realizar procedimentos automatizados, bem como baseados em inteligência artificial, para resolução do seu chamado.

O autoatendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes serviços:

- a) Alertas inteligentes sobre sistemas, serviços ou infraestrutura indisponíveis ou degradados, filtrados e direcionados automaticamente de acordo com a localidade, unidade, perfil e equipamentos do usuário, de modo que cada usuário receba apenas os alertas pertinentes à sua região ou contexto de atuação;
- b) Identificação automática dos dados do usuário, de localidade, equipamentos e histórico de chamados;
- c) Resolução de chamados através de interação com o usuário utilizando IA generativa;
- d) Criação ou troca de senha do AD;
- e) Desbloqueio de conta de usuário do AD;
- f) Instalação de *softwares* homologados sob demanda e de forma automatizada;
- g) Pedido de equipamentos e periféricos de microinformática como computadores, *notebooks*, monitores, teclados, *mouses*, etc.;
- h) Solicitação de certidões emitidas pelo PJRN, através de integração com os sistemas da CONTRATANTE;
- i) Criação de conta do AD, desde que aberta por usuário autorizado;
- j) Criação de *e-mail* pessoal ou institucional, desde que aberta por usuário autorizado.

**IMPORTANTE:** Os serviços acima deverão estar acessíveis aos usuários por, no mínimo, dois meios: Portal *web* (integrado ao *AgileWeb*), ferramenta de *chatbot*.

#### **4.1.7. Da prestação dos serviços de suporte de 2º Nível**

Para desempenhar os serviços de suporte de 2º nível, a CONTRATADA deverá considerar as tarefas descritas no anexo “Perfis, Qualificações e Escopo”.

O atendimento dos serviços de 2º nível contempla, além dos usuários do PJRN, o público externo formado por advogados, membros e servidores de outros órgãos públicos e eventualmente o público em geral.

A CONTRATADA somente poderá acionar o Atendimento Presencial quando, concretamente, não houver possibilidade de solução por esta equipe de suporte.

O CONTRATANTE, dependendo de suas necessidades, poderá determinar o remanejamento de recursos entre os Polos de Atendimento.

Para prestação dos serviços de suporte remoto, a CONTRATADA utilizará *software* específico, às suas expensas, sendo aceitas soluções baseadas em *software* livre, devidamente homologadas pela CONTRATANTE, ou outro que a CONTRATANTE venha a oferecer durante a execução contratual. A ferramenta deve permitir acesso direto e transparente ao equipamento a ser prestado o suporte, sem necessidade de envio de convite ou algo semelhante por parte do usuário.

O acesso remoto às estações de trabalho, por parte da equipe técnica da CONTRATADA, só poderá ser realizado depois de expressamente autorizado pelo usuário afetado ou pelo Gerente de Incidentes da CONTRATANTE.

Para a prestação dos serviços de suporte presencial de 2º nível, especialmente no Atendimento de Campo, a CONTRATADA deverá alocar recursos em cidades estrategicamente distribuídas no Estado do Rio Grande do Norte, denominadas Polos de Atendimento, com o objetivo de viabilizar maior capilaridade, agilidade e eficiência no atendimento às unidades judiciais e administrativas do PJRN, devendo alocar os recursos nas localidades do PJRN a seguir:

- a) ASSU, na sede do Foro da Comarca - 01 recurso;
- b) CAICÓ, na sede do Foro da Comarca - 02 recursos;
- c) CURRAIS NOVOS, na sede do Foro da Comarca - 01 recurso;
- d) MOSSORÓ, na sede do Foro da Comarca - 03 recursos;

- e) NATAL, no edifício sede do Tribunal de Justiça - 14 recursos;
- f) NATAL, no Fórum Miguel Seabra Fagundes - 14 recursos;
- g) NATAL, no Fórum Fazendário e Jales Costa - 02 recursos
- h) NATAL, na sede da Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte - 01 recurso;
- i) PARNAMIRIM, na sede do Foro da Comarca - 02 recursos;
- j) PAU DOS FERROS, na sede do Foro da Comarca - 02 recursos.

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os recursos (transporte, motorista, combustível, etc.) que forem necessários para o deslocamento dos técnicos e movimentação de equipamentos de TIC entre quaisquer dos prédios do PJRN espalhados pelo Estado do RN, quando do atendimento de chamados. Os equipamentos de TIC aqui definidos referem-se, em sua grande maioria, a microcomputadores e, em menor proporção, monitores, nobreaks, *notebooks*, *scanners*, que serão deslocados juntamente com o técnico, para execução de serviços nas unidades.

A CONTRATADA também será responsável por toda a logística de deslocamento e hospedagem dos seus técnicos durante o atendimento as atividades e eventos promovidos pelo Judiciário Potiguar, em qualquer cidade do Estado do RN indicado pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE poderá, conforme suas necessidades operacionais e mediante justificativa técnica, criar, remanejar ou extinguir Polos de Atendimento durante a execução contratual. Tais alterações poderão implicar o acréscimo ou redução nos itens da composição do objeto correspondentes ao serviço de suporte, observados os limites, procedimentos e condições previstos neste Termo de Referência.

#### **Da justificativa para a exigência do suporte presencial**

A exigência de prestação de serviços de suporte presencial por técnicos de segundo nível decorre das características operacionais, geográficas e tecnológicas do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, bem como da criticidade dos serviços de TIC para a continuidade da atividade jurisdicional.

Embora parte significativa dos incidentes e requisições de serviço possa ser resolvida por canais digitais e por atendimento remoto, existe um conjunto expressivo de demandas que, por sua natureza técnica, dependem obrigatoriamente da atuação presencial de profissionais especializados, não sendo possível sua resolução adequada exclusivamente por ferramentas de acesso remoto ou atendimento centralizado.

O ambiente tecnológico do TJRN possui centenas de estações de trabalho, equipamentos de digitalização, dispositivos de impressão, equipamentos de rede, recursos de videoconferência, periféricos especializados, infraestrutura de conectividade local e ativos instalados em diversas unidades judiciais e administrativas distribuídas por todo o território estadual. Nessas situações, a execução de atividades de diagnóstico físico, substituição de componentes, reconfiguração de equipamentos, instalação de recursos tecnológicos, recuperação de falhas de infraestrutura local e validação operacional junto ao usuário exige necessariamente a presença de técnicos especializados no local da ocorrência.

Além dos aspectos relacionados à infraestrutura física, a operação jurisdicional impõe elevados requisitos de disponibilidade dos sistemas judiciais, especialmente do Processo Judicial Eletrônico (PJe) e demais sistemas corporativos que suportam a atividade-fim do Tribunal. A indisponibilidade prolongada de equipamentos ou serviços utilizados por magistrados, gabinetes, secretarias, unidades de atendimento ao público e setores administrativos possui potencial de afetar diretamente a prestação jurisdicional e o cumprimento de prazos processuais.

A manutenção de uma equipe de segundo nível com capacidade de deslocamento e atendimento presencial também está alinhada às boas práticas de gestão de serviços de TIC adotadas pelo mercado e pelos referenciais ITIL, segundo os quais os processos de tratamento de incidentes e requisições devem assegurar o encaminhamento das demandas para grupos técnicos especializados sempre que ultrapassada a capacidade de resolução dos níveis anteriores de atendimento. Tal modelo permite maior eficiência operacional, redução do tempo médio de solução e cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

Do ponto de vista da gestão contratual, a existência de técnicos de campo constitui mecanismo essencial para viabilizar o cumprimento dos indicadores de desempenho e dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) previstos para o contrato. Diversas categorias de chamados possuem dependência direta da presença física do técnico para que os prazos de atendimento e solução possam ser cumpridos, especialmente nos casos classificados como críticos ou de alta prioridade.

A exigência torna-se ainda mais relevante em razão da capilaridade do TJRN, que mantém unidades jurisdicionais distribuídas em múltiplas comarcas do Estado. A simples disponibilidade de suporte remoto não é suficiente para assegurar tempos de resposta compatíveis com as necessidades do órgão, sendo necessária estrutura operacional capaz de realizar deslocamentos, intervenções locais e suporte presencial em todas as unidades abrangidas pelo vindouro contrato.

Também devem ser considerados os aspectos de segurança da informação e de controle operacional. Há ocorrências que envolvem manipulação física de equipamentos, dispositivos de armazenamento, ativos de rede, equipamentos de segurança, estações utilizadas em atividades sensíveis e ambientes restritos, circunstâncias nas quais a intervenção presencial controlada apresenta maior confiabilidade, rastreabilidade e aderência às normas institucionais de segurança.

Por fim, além de todas as situações práticas listadas acima, o suporte presencial é indispensável para a realização sem intercorrências de ordem técnica das sessões plenárias e de câmaras no Tribunal de Justiça, das audiências presenciais, dos tribunais de júri e dos eventos de ordem social realizados pelo PJRN nos escopos de jurisdição das Comarcas.

#### **4.1.8. Da prestação dos serviços de suporte de 2º nível – Agile Magistrados.**

O serviço de suporte de 2º nível Agile Magistrados consiste na prestação remota de suporte de TIC, em caráter exclusivo, para atendimento aos magistrados do PJRN.

O acionamento desse serviço funciona atualmente por meio da ferramenta de colaboração *Microsoft Teams*, onde o magistrado fala diretamente com o técnico de atendimento 2º nível, relatando qual a sua requisição ou incidente. O técnico de atendimento é responsável por realizar o registro da ocorrência no sistema de gerenciamento de demandas e por realizar o atendimento ao magistrado solicitante.

Na hipótese de o técnico não conseguir realizar o atendimento, deverá encaminhar o chamado registrado para a área que será responsável por dar continuidade ao atendimento, solicitando ao seu coordenador que informe ao gestor dessa nova equipe quanto a prioridade do atendimento, por se tratar de um ticket registrado pelo *Agile Magistrados*.

Em caso da alteração da ferramenta de colaboração da CONTRATANTE, a nova solução deverá ser adotada pela CONTRATADA para continuidade do serviço *Agile Magistrados*.

A prestação dos serviços de suporte de 2º nível – *Agile Magistrados* deverá ocorrer, em dias úteis, das 7h30 às 19h, e, em dias não úteis, das 8h às 18h.

#### **4.1.9. Do atendimento aos usuários em regime de teletrabalho ou trabalho híbrido**

O serviço de suporte de 2º nível também prestará atendimento aos usuários que estiverem em regime de teletrabalho ou trabalho híbrido, obedecendo as seguintes diretrizes:

- a) Todos os usuários do PJRN devem ser atendidos de forma prioritariamente remota estando em regime de teletrabalho ou trabalho híbrido, mesmo que o equipamento seja pessoal;
- b) Não serão atendidos chamados que tenham como objeto sistema ou serviço que seja fora do escopo de atuação do Judiciário;

- c) Nos casos de atendimento aos Desembargadores, Magistrados e Secretários do PJRN, será facultado o atendimento presencial nas residências desses usuários, desde que tenham se esgotado as tentativas de solução através do atendimento remoto;
- d) A responsabilidade pelo deslocamento nos casos de atendimento presencial para o regime de teletrabalho ou trabalho híbrido será integralmente da CONTRATADA;
- e) O atendimento presencial para o regime de teletrabalho ou trabalho híbrido só acontecerá nas cidades sedes dos POLOS DE ATENDIMENTO.

Para fins de dimensionamento, a CONTRATADA deverá considerar o seguinte quantitativo de usuários que poderão ser atendidos em cada polo no regime de teletrabalho ou trabalho híbrido:

- a) Natal - 140
- b) Mossoró – 22
- c) Caicó – 4
- d) Parnamirim – 14
- e) Pau dos Ferros – 4
- f) Currais Novos – 3
- g) Assu – 4.

#### **4.1.10. Da sustentação de infraestrutura de TIC**

##### **Considerações Gerais**

O Atendimento em 3º Nível deverá ser composto por serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico aos usuários de TIC e Serviços de Sustentação da Infraestrutura, remoto e presencial, abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações e transferência tecnológicas, execução de procedimentos periódicos, controle e atualização de documentações voltadas para sustentação da infraestrutura de TIC de acordo com as especificações detalhadas neste documento.

Os serviços que serão prestados estão relacionados a seguir, assim como o detalhamento das especificações de atendimento remoto e presencial.

- a) Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de terceiro nível remoto e presencial;
- b) Serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura;
- c) Serviços de administração das soluções em produção;
- d) Serviços de sustentação da rede de dados corporativa.

O serviço de suporte de 3º Nível compreende todas as atividades de rotina necessárias à manutenção, evolução e administração dos ambientes tecnológicos, com preservação da segurança contra infecções por códigos maliciosos nas estações e servidores, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC, inclusive daqueles ofertados através da *WEB*, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas e os serviços de atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

Todos os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser devidamente documentados, com registro detalhado dos procedimentos realizados, incluindo o passo a passo das atividades, configurações aplicadas, evidências relevantes e informações necessárias à rastreabilidade e à transferência de conhecimento. A documentação deverá ser registrada e mantida atualizada na Solução de Gerenciamento de Demandas, observando os padrões definidos pela CONTRATANTE.

Em razão do natural dinamismo da CONTRATANTE, novas tarefas, macro atividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência. A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação do serviço.

A CONTRATADA deverá obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE enquanto perdurar a relação contratual.

A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de trinta dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.

#### **4.1.11. Do detalhamento da prestação dos serviços de sustentação de infraestrutura**

A CONTRATADA responderá pela resolução de incidentes e requisições de serviços de TIC da CONTRATANTE nas seguintes áreas:

- a) Conectividade, Redes de Dados (com ou sem fio), Switches, Roteadores;
- b) Servidores Físicos e Virtuais - Sistema Operacional Linux (Red Hat, Debian, CentOS) e Windows Server;
- c) Banco de Dados (MS-SQL Server, MYSQL, Postgres);
- d) Colaboração (E-Mail, antispam);
- e) Servidores de Aplicação - IIS, Jboss, Tomcat, Wordpress/PHP, Apache e Nginx;
- f) Containers Docker;
- g) Red Hat Openshift Container Platform;
- h) Administradores de Dados (selects, queries, procedures, triggers, índices, performance, tabelas corporativas, modelos de entidade e relacionamento, dicionário de dados, BI);
- i) Solução de ETL e Business Intelligence – Apache Hop e soluções integradas;
- j) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas;
- k) EndPoint (proxy, antivírus (Kaspersky), antispam, WindowsUpdate, Firewall FortiNet e Virtualizadores (vmware);
- l) Armazenamento (VSAN, Storages Dell e Huawei, SAN, NAS, ISCSI, Replicação SAN/Stogare, HBA);
- m) Backup e Restore (Tape Library);
- n) Ferramentas e soluções de entrega e integração contínuas (CI/CD) e DevOps, tais como GitLab CI/CD, Jenkins e Kubernetes.

A CONTRATADA deverá também:

- o) Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;
- p) Aperfeiçoar, em observância às recomendações do ITIL, os processos, papéis e responsabilidades do Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço do CONTRATANTE, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação;
- q) Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- r) Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente CONTRATANTE, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

#### Priorização de Incidentes Críticos:

Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o CONTRATANTE e que inviabilizem a operação normal das áreas de negócio e administrativa da CONTRATADA, deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA, em conjunto com o CONTRATANTE, deverá elaborar um conjunto de procedimentos que assegure:

- a) A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;
- b) O envolvimento da equipe de TIC da CONTRATANTE, bem como especialistas de 3º nível da CONTRATADA;
- c) A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração;
- d) O cumprimento de níveis de serviços definidos.

#### **4.1.12. Da gestão de problemas**

A CONTRATADA deverá:

- a) Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;
- b) Aperfeiçoar, em observância às recomendações do ITIL, os processos, papéis e responsabilidades do Gerenciamento de Problemas do CONTRATANTE, bem como sua interação com os demais processos do ITIL definidos nesta contratação;
- c) Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- d) Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
- e) Assim como no processo de Gerenciamento de Incidentes, a CONTRATANTE poderá alocar recursos próprios ou de terceiros no tratamento deles;
- f) A CONTRATADA deverá propor ações pontuais de melhoria, projetos estruturadores, revisão de políticas e procedimentos, que promovam a elevação dos níveis de performance, disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC da CONTRATANTE. Esta atividade deverá ser feita mensalmente e sempre se baseando pelos registros da Solução de gerenciamento de demandas da CONTRATADA;
- g) Deverá fazer parte, de forma permanente, da gestão de problemas, o serviço especializado para Análise de Problemas, Identificação de Causa Raiz e Implantação de Melhorias;
- h) Atendimento Proativo;
- i) As atividades proativas do processo de Gerenciamento de Problemas devem ser realizadas visando à identificação e resolução de problemas antes que os incidentes relacionados a eles ocorram. Essas atividades variam desde a resolução de problemas específicos até a definição de soluções estratégicas que evitem grupos de problemas relacionados, conforme listado a seguir:
  - Análise de tendência sobre o aumento de incidentes correlacionados com o mesmo tipo de falha;
  - Recorrência de problemas de um componente ou tipo específico;
  - Necessidade de capacitação de usuários;
  - Documentação de procedimentos e “Como fazer” (*HOW-TO's*);
  - As atividades proativas deverão ser conduzidas pelo Serviço de Gestão do Processo de Gerenciamento de Problemas utilizando recursos vinculados ao serviço de Sustentação da Infraestrutura de TI da CONTRATADA;
  - A CONTRATADA deverá propor, mensalmente, ações que melhorem a qualidade dos níveis de serviço de TI do CONTRATANTE. Cada proposta deverá trazer a solução ideal para o ambiente, bem como as justificativas técnicas e esforço (número de horas e prazos) necessário para a implantação das mudanças;
  - Tratamento de Problemas Críticos: Assim como no Gerenciamento de Incidentes, deverá ser proposto um conjunto de procedimentos para tratamento de problemas críticos que garantam o correto endereçamento desse, de forma a reduzir com a maior brevidade possível, qualquer impacto no ambiente da CONTRATANTE.

#### **4.1.13. Gestão de Processos e Equipe Técnica**

Consiste na estruturação das atividades de OPERAÇÃO e SUPORTE do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a obrigação de manter sempre disponível equipe técnica, devidamente qualificada, para a realização de atividades de gerenciamento e operação dos serviços corporativos da CONTRATANTE.

Essas atividades terão como objetivo manter, revisar e atualizar as políticas, padrões e procedimentos de gerenciamento e operação da infraestrutura de TIC, tais como:

- a) Atualização de *software*;
- b) Realização de *backup* e *restore*;
- c) Atualização de antivírus;
- d) Definição e implantação de políticas de grupo;
- e) Controle de acesso;
- f) Suportar o processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas;
- g) Suportar o processo de classificação, priorização e aprovação de Mudanças;
- h) Implantar as mudanças na infraestrutura de TI;
- i) Monitorar os serviços de TIC e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento dos mesmos, tais como:
  - o Verificação de logs / registros;
  - o Realização de testes de verificação;
  - o Verificação do status dos serviços;
  - o Análise de utilização dos recursos de TIC;
  - o Realizar a análise de novas ferramentas e tecnologias.

Todas as atividades da Gestão de Processos e Equipe Técnica deverão ser acompanhadas pela CONTRATADA que será responsável pelo planejamento, condução e controle de toda operacionalização do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE, designando recursos técnicos, realizando o acompanhamento e avaliação dos resultados dos serviços relacionados a este processo.

#### **4.1.14. Do sistema de gerenciamento de demandas (ITSM<sup>4</sup>)**

A solução ITSM deverá constituir a plataforma central de gestão dos serviços de TIC do TJRN, suportando processos ITIL 4, operação da Central de Serviços, gestão de ativos, CMDB, gestão de eventos, automação, inteligência artificial, indicadores, autosserviço e governança de serviços.

A CONTRATADA deverá utilizar um Sistema Integrado de Gerenciamento de Demandas, baseado na ferramenta *GLPI*, disponibilizado pela CONTRATANTE, para a regular prestação do serviço, atendendo aos usuários internos e externos de TIC desta Instituição

A CONTRATANTE disponibilizará, à CONTRATADA, ambiente de GLPI instalado em infraestrutura própria, com acesso administrativo controlado, conectividade interna necessária, banco de dados operacional, recursos básicos da aplicação em sua configuração padrão e condições técnicas mínimas para início das atividades de parametrização. Para fins deste Termo de Referência, consideram-se recursos mínimos previamente configurados pela CONTRATANTE os elementos essenciais à estrutura inicial do atendimento, compreendendo, no mínimo, grupos e filas de atendimento e status aplicáveis ao ciclo de vida dos chamados. A partir desse ambiente inicial, caberá à CONTRATADA assumir integralmente a configuração, parametrização, adequação, customização, integração, implantação de módulos, criação ou revisão de fluxos, catálogo de serviços, níveis mínimos de serviço – NMS, prioridades, perfis, formulários, regras de negócio, relatórios, dashboards, base de conhecimento e demais ajustes necessários para aderência aos processos, requisitos funcionais, níveis mínimos de serviço e integrações com chatbot e serviços de IA previstos neste Termo de Referência.

---

<sup>4</sup> Acrônimo na língua inglesa para Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação

O Sistema Integrado de Gerenciamento de Demandas deverá possibilitar a abertura e o acompanhamento de chamados por meio de canais digitais integrados, incluindo, no mínimo, portal web, chatbot, WhatsApp corporativo e Microsoft Teams, ou ferramenta institucional que venha a substituí-lo, de modo a permitir aos usuários internos do PJRN o registro, a consulta e o acompanhamento das demandas de TIC de forma integrada ao ambiente ITSM.

Ao final do contrato, todas as modificações, customizações, melhorias e implementações feitas no GLPI, bem como o próprio GLPI, serão de propriedade exclusiva do Tribunal de Justiça do RN.

#### **4.1.14.1. Implantação da Solução**

A implantação deve contemplar um ciclo completo de implementação, abrangendo:

##### **Integração Corporativa**

A plataforma deverá integrar-se a mecanismos corporativos de identidade, incluindo:

- *Active Directory*;
- *LDAP*;
- *Single Sign-On (SSO)*;
- *MFA*;
- *GOV.BR*;

##### **Parametrização**

Deverão ser configurados:

- Perfis;
- Grupos;
- Categorias;
- Entidades;
- Regras de negócio;
- Fluxos de aprovação;
- SLAs;
- ANSs;
- Notificações.

#### **4.1.14.2. Licenciamento e Suporte Oficial**

A contratação deverá incluir:

##### **Licenciamento Corporativo para o sistema GLPI utilizado pelo TJRN**

- Assinatura oficial do fabricante;
- Renovação durante toda a vigência contratual;
- Cobertura compatível com a volumetria do TJRN;
- Suporte do Fabricante;
- O suporte deverá contemplar:
- Suporte nível 3;
- Correções oficiais;
- Atualizações;
- Garantia do fabricante;
- Acesso a componentes exclusivos.

A licença/assinatura corporativa oficial do fabricante da ferramenta GLPI (incluindo suporte de nível 3, correções e atualizações do fabricante) é de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo à CONTRATADA, em qualquer hipótese, a integral configuração, parametrização, customização, integração e operação da ferramenta, conforme item 4.1.14.

#### **Do reequilíbrio econômico-financeiro**

Em caso de alteração substancial do modelo de licenciamento especificamente desse item - licenciamento GLPI - durante a vigência contratual, alinhada ao art. 124, II, "d" da Lei nº 14.133/2021, será possibilitado à CONTRATADA solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro, quer será analisado seguindo os regramentos vigentes da CONTRATANTE.

#### **4.1.14.3. Processos ITIL 4 Obrigatórios**

A ferramenta deverá ser entregue parametrizada para suportar integralmente os principais processos ITIL.

##### **Gestão de Incidentes**

Capacidade de:

- Registro;
- Classificação;
- Priorização;
- Escalonamento;
- Comunicação com usuário;
- Tratamento;
- Encerramento;
- Controle por SLA.

##### **Gestão de Requisições**

Suporte a:

- Catálogo de serviços;
- Formulários dinâmicos;
- Aprovação;
- Encaminhamento automático;
- Acompanhamento;
- Notificações;
- Encerramento.

##### **Gestão de Problemas**

Recursos para:

- Análise de causa raiz;
- Erro conhecido;
- *Workaround*;
- Plano de ação;
- Gestão de recorrências.

##### **Gestão de Mudanças**

Controle completo de:

- Mudanças Padrão;
- Mudanças Normais;
- Mudanças Emergenciais;
- Aprovações;
- Análise de impacto;
- Plano de *rollback*;
- Calendário de mudanças;
- CIs afetados.

#### **4.1.14.4. Base de Conhecimento**

A ferramenta deverá oferecer módulo nativo de *Knowledge Management* contendo:

- Artigos;
- Versionamento;
- Controle de publicação;
- Revisão;

- Indexação;
- Imagens;
- *Tags*;
- *Feedback* de utilidade;
- Integração com *tickets*;
- Integração com catálogo de serviços.

#### **4.1.14.5. Gestão de Níveis de Serviço**

A solução deverá permitir:

- *SLAs*;
- *ANSs*;
- Calendários de atendimento;
- Criticidade por serviço;
- Indicadores de desempenho;
- Monitoramento de violações;
- *Dashboards*;
- Relatórios de governança, contemplando filtragem por, no mínimo:
  - a. Tipo do chamado;
  - b. Canal de abertura do chamado;
  - c. Status de atendimento;
  - d. Perfil de usuário;
  - e. Tipo do usuário: Se VIP ou não;
  - f. Tipo do usuário: Se interno ou externo;
  - g. Localidade do usuário;
  - h. Categoria de serviço;
  - i. Equipe responsável pelo atendimento, seja ela da própria CONTRATADA, da CONTRATANTE ou de um fornecedor externo;
  - j. Acompanhamento do NMS;
  - k. Nível de prioridade de atendimento;
  - l. Acompanhamento dos indicadores e metas elencados no “Anexo - Níveis Mínimos de Serviços - NMS”.

#### **4.1.14.6. Gestão de Eventos e Observabilidade**

A solução deverá permitir:

- Recepção de eventos;
- Filtragem;
- Correlação;
- Classificação;
- Priorização;
- Escalonamento;
- Registro histórico;
- Transformação automática em incidentes e problemas.

#### **4.1.14.7. Recursos de Inteligência Artificial (AIOps)**

A solução deverá possuir integração com LLMs para:

##### **Diagnóstico Inteligente**

- Determinação de causa raiz;
- Geração de recomendações;
- Orientação dos operadores.

##### **Automação Assistida**

- Sugestão de comandos;
- Execução de comandos autorizados;
- Coleta automática de evidências.

#### **Machine Learning**

- Correlação automática de eventos;
- Agrupamento por causa raiz;
- Redução de falsos positivos;
- Ajuste inteligente de métricas.

#### **Capacidade Preditiva**

- Detecção de anomalias;
- Previsão de falhas;
- Previsão de gargalos;
- *Capacity Planning* preditivo.

#### **Auto Remediação**

- *Playbooks* automáticos;
- *Self-healing*;
- Integração com ITAM.

#### **Apoio à Decisão**

- Priorização inteligente;
- Análise de impacto de mudanças.

#### **4.1.14.8. Do Catálogo de Serviços**

##### **Funcionalidades**

Cada item de catálogo deverá permitir:

- Campos personalizados;
- Formulários guiados;
- Definição de público-alvo;
- Visibilidade segmentada;
- Associação automática a grupos;
- SLAs e ANSs;
- Aprovações;
- Notificações;
- Escalonamentos;
- Geração automática de *tickets*;
- Auditoria completa;
- Instruções de Agentes de Inteligência Artificial específicos.

O Sistema Integrado de Gerenciamento de Demandas deverá ser completamente integrado às ferramentas de *ITAM* e *SAM*, descritas a seguir.

IMPORTANTE: Todos os serviços referentes ao presente tópico deverão seu dimensionamento e precificação vinculados ao item 02 da composição do objeto.

#### **4.1.15. Do Gerenciamento de ativos de tecnologia da informação e de ativos de *software* - *ITAM*<sup>5</sup> e *SAM*<sup>6</sup>.**

A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta específica, durante toda a vigência contratual, para as funções de *ITAM* e *SAM*, contemplando no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Integração completa com o Sistema de Gerenciamento de Demandas ofertado;
- b) As soluções deverão trabalhar de forma unificada, mostrando os ativos de TI e *software* em um mesmo ambiente;
- c) Gerenciamento de serviços, ativos e configuração;

<sup>5</sup> Do acrônimo em inglês *Information Technology Asset Management* - *ITAM*.

<sup>6</sup> Do acrônimo em inglês *Software Asset Management* - *SAM*.

- d) Repositório comum de itens de configuração;
- e) *CMDDB* único e integrado com o Sistema de Gerenciamento de Demandas;

A CONTRATADA deverá executar o serviço de Gestão dos Ativos de TIC que permitam ao CONTRATANTE atingir os objetivos de negócio listados abaixo:

- a) Realização de Inventário de *Software* e Hardware.
- b) Otimizar o uso de *software* possibilitando a redução custos, quando possível;
- c) Manter o catálogo de *software* atualizado;
- d) Automatizar a distribuição do pacote de *upgrade* ou *downgrade*, e ter a tomada de decisão através de um *workflow* definido pelo *ITSM*.
- e) Combinar o controle central com administração local;
- f) Possibilidade de mensurar o uso de cada aplicação através de medição ativa.

As características funcionais devem estar claramente apresentadas na documentação da ferramenta.

Obs: Os produtos gerenciados poderão ser alterados, mediante acordo prévio entre as partes, dependendo do aumento da quantidade de novos produtos a serem gerenciados.

A solução deverá disponibilizar as seguintes entregas:

Otimização de Licenças.

- a) Periodicidade: Mensal/Trimestral:
  - Cadastrar/atualizar os contratos e Licenças dos fabricantes definidos no escopo com seus respectivos valores de compra;
  - Reconciliar as licenças com os softwares instalados (Compliance);
  - Analisar o uso das instalações para sugerir substituir/desinstalar os softwares obsoletos (Subutilizado);
  - Analisar e sugerir a quantidade adequada de licenças a serem adquiridas/renovadas/removidas;
  - Analisar a redução de custo potencial com softwares.
- b) Periodicidade: Anual:
  - Analisar e sugerir a remoção de *softwares* descontinuados.

Ciclo de Vida de Equipamentos.

- c) Periodicidade: Serviço Mensal
  - Manter a cobertura de inventário em 90% de abrangência;
  - Revisar máquinas em quarentena;
  - Revisar Máquinas Inativas.
- d) Periodicidade: Serviço Anual
  - Analisar e sugerir a remoção de máquinas obsoletas (*End of Life*).

Outros serviços.

- e) Periodicidade: Serviço Mensal
  - Garantir o acesso da CONTRATANTE na plataforma de gestão de ativos.
  - Preparar relatórios de conformidade de fabricantes incluídos no escopo;
  - Preparar relatórios de uso de software por computador (Fabricantes definidos no escopo);
  - Preparar relatórios de uso de software por usuário (Fabricantes definidos no escopo);
  - Preparar relatórios de possível redução de custo (Fabricantes definidos no escopo);

A CONTRATADA realizará a implementação considerando, no mínimo:

- f) Criação, configuração de agentes para os ativos.
- g) Criação de *Dashboards*, em tempo real.
- h) Treinamento da equipe da CONTRATANTE

A CONTRATADA deverá ser responsável por ministrar treinamento sobre a solução a ser implantada contendo no mínimo os seguintes itens:

- a) Visão geral;
- b) Pré-requisitos;
- c) Configuração do servidor de distribuição de imagens;
- d) Descoberta de ativos;
- e) Inventário;
- f) Gerenciamento de *software*
- g) Mapeamento de *softwares*
- h) Criação de pacote de *software*
- i) Distribuição de *software*
- j) Conformidade de licenças de *software*;
- k) Processo de atualização do BDGC
- l) Controle Remoto;
- m) Gerenciamento de *patches*;
- n) Distribuição de imagens de SO;

#### **4.1.15.1. Do CMDB e Gestão de Configuração**

##### **Banco de Dados de Configuração**

A CMDB deverá:

- Integrar-se à interface do GLPI de forma nativa, permitindo a criação de campos personalizados e a seleção de Itens de configuração na criação de Incidentes, Problemas e Mudanças;
- Armazenar ICs individualmente;
- Preservar relações de dependência;
- Fornecer rastreabilidade completa;
- Permitir análise de impacto.

##### **Gestão de Relacionamentos**

A solução deverá:

- Criar árvores de dependência;
- Relacionar serviços, aplicações e infraestrutura;
- Representar o funcionamento real dos serviços.

##### **Da integração com ITSM**

A CMDB deverá estar integrada:

- Aos chamados;
- Aos incidentes;
- Aos problemas;
- Às mudanças;
- À gestão de ativos.

##### **Escopo de Descoberta**

A CMDB deverá suportar diversos tipos de ativos, incluindo:

- Servidores Windows;
- Servidores Linux;
- Serviços de sistemas operacionais Linux e Windows;

- Máquinas virtuais;
- VMware;
- Clusters;
- Datacenters;
- Storages;
- Computadores;
- Notebooks;
- Impressoras;
- Access Points (Wi-fi);
- Instâncias de Bancos de Dados e seus Databases;
- Contas Cloud Amazon AWS e Microsoft Azure.

IMPORTANTE: Todos os serviços referentes ao presente tópico deverão todo seu dimensionamento e precificação vinculados ao item 02 da composição do objeto.

#### **4.1.16.Do Serviço de *Chatbot* com IA**

##### **4.1.16.1. Objetivo da Solução**

A solução deverá fornecer um assistente virtual corporativo integrado ao ITSM, capaz de operar por múltiplos canais, consumir serviços de IA generativa, interagir com usuários e equipes técnicas, automatizar atendimentos e auxiliar na resolução de problemas de infraestrutura e serviços de TIC.

O objetivo deve ser entregar uma solução do tipo *AI Service Desk Platform*, combinando *chatbot* corporativo, agente autônomo de atendimento, copiloto operacional, automação de serviços, *AIOps*, gestão do conhecimento, atendimento *omnichannel* e resolução inteligente de demandas em uma única arquitetura integrada ao ecossistema de ITSM do TJRN.

Os canais mínimos exigidos são:

- Microsoft Teams ou plataforma que o suceda no ambiente do TJRN;
- Portal Web de Autoatendimento – Agile Web;
- *Widget* HTML incorporável em portais e aplicações do TJRN;
- *Whatsapp* corporativo.

##### **4.1.16.2. Arquitetura Funcional Obrigatória**

A arquitetura deverá operar em fluxo integrado entre:

###### **Canal de Atendimento**

Responsável por:

- Interface com o usuário;
- Histórico das conversas;
- Encaminhamento de mensagens;
- Disponibilização de metadados do usuário.

###### **Chatbot Omnichannel**

Responsável por:

- Interpretação das solicitações;
- Aplicação de regras de negócio;
- Acionamento de IA;
- Integração com ITSM;
- Consolidação das respostas.

#### **Plataforma ITSM**

Responsável por:

- Criar chamados;
- Consultar chamados;
- Atualizar chamados;
- Registrar pesquisas de satisfação;
- Disponibilizar dados para a IA via APIs *REST* seguras.

#### **4.1.16.3. Funcionalidades Essenciais do Chatbot**

A solução deverá permitir:

##### **Atendimento Conversacional**

- Compreensão de linguagem natural em português;
- Conversação contextualizada;
- Resposta no idioma do usuário;
- Continuidade da conversa entre sessões.

##### **Integração com ITSM**

- Abertura automática de chamados;
- Consulta de chamados;
- Consulta de SLAs;
- Consulta de histórico;
- Atualização de informações;
- Registro de interações.

##### **Consulta de Dados do Usuário**

- Identificar o usuário de forma automática, recuperando seu histórico de chamados e continuando conversações interrompidas ou registradas em outro canal, se for o caso;
- Informar contexto localizado, como incidentes da comarca ou de sistemas;
- Dados cadastrais;
- Chamados ativos;
- Chamados encerrados;
- Informações de atendimento.

##### **Consulta de Dados da CMDB e do Catálogo de Serviços e do ambiente**

- Identificar Itens de Configuração citados no nas conversas de forma automática tendo como contexto os dados da CMDB;
- Utilizar como contexto das conversações as instruções específicas do catálogo de serviços, possibilitando melhor contexto em cada atendimento;
- Possibilitar a coleta instantânea de informações dos ICs e dos dispositivos dos usuários através de agentes que consigam entregar para a LLM prompts de comando interativos;
- Utilizar-se de artigos da KB para aumentar a assertividade da LLM na solução de problemas.

#### **4.1.16.4. Privacidade e Governança de Dados**

O documento estabelece um modelo de privacidade compatível com ambientes corporativos e governamentais.

A solução deverá:

- Não persistir dados transitórios desnecessários;
- Utilizar informações apenas durante a execução do atendimento;
- Preservar somente registros oficiais do canal e do ITSM;
- Observar as políticas de segurança e privacidade do TJRN.

#### **4.1.16.5. Agentes Inteligentes de Diagnóstico (AIOps)**

A solução deverá possuir agentes de IA acionados automaticamente por eventos de monitoramento.

##### **Capacidades Obrigatórias**

###### **Diagnóstico Automático**

O agente deverá ser capaz de:

- Identificação de causa raiz;
- Identificação do host afetado;
- Análise de eventos de disponibilidade;
- Análise de eventos de desempenho.

###### **Uso do CMDB**

O agente deverá consultar automaticamente:

- CMDB;
- Inventário de servidores;
- Inventário de estações;
- Informações dos ativos afetados.

###### **Execução Remota**

Capacidade de:

- Executar comandos Windows;
- Executar comandos Linux;
- Coletar evidências;
- Aplicar correções.

###### **Explicabilidade**

Todos os diagnósticos deverão registrar:

- Resultado da análise;
- Comandos executados;
- Recomendações geradas;
- Próximos passos.

#### **4.1.16.6. Conduta e IA Responsável**

A solução deverá implementar princípios de IA confiável.

O agente deverá:

- Responder na linguagem do usuário;
- Explicar comandos sugeridos;
- Informar riscos;
- Informar impactos;
- Informar dependências técnicas.

#### **4.1.16.7. Plataforma de LLM Multimodelo**

A arquitetura deverá ser independente de fornecedor.

A solução deverá suportar integração com:

- *OpenAI*;
- *Anthropic*;
- Modelos compatíveis;
- LLMs instaladas localmente (*on-premises*).

Obs.: Os créditos para utilização dos modelos LLM serão providos por contrato próprio do TJRN.

#### **Parametrização**

Configuração por:

- Modelo;
- Temperatura;
- *Tokens*;
- Função de uso.

#### **Controle de Custos**

A plataforma deverá:

- Registrar consumo de tokens;
- Segregar custos por espaço de trabalho;
- Gerar relatórios detalhados de utilização.

#### **Segurança**

- Chaves mascaradas;
- Não armazenamento em logs;
- Retentativa automática em falhas dos provedores.

#### **4.1.16.8. Assistente Virtual para Usuários**

O assistente deverá atuar como primeiro nível de atendimento (N0 Digital).

#### **Funcionalidades**

Permitir:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Reporte de incidentes;
- Solicitação de serviços;
- Consulta a protocolos;
- Consulta de SLAs;
- Consulta de histórico.

#### **Experiência do Usuário**

O assistente deverá:

- Responder em tempo real por *WebSocket*;
- Apresentar sugestões de perguntas;

#### **4.1.16.9. Abertura Guiada de Chamados por IA**

A IA deverá:

##### **Identificar o Serviço Adequado**

- Interpretar descrição em linguagem natural;
- Localizar o serviço correto no catálogo;
- Respeitar regras de visibilidade.

##### **Coletar Informações**

- Formular perguntas;
- Preencher formulários;
- Validar campos;
- Solicitar anexos;
- Solicitar dados estruturados.

#### **Confirmar Antes da Abertura**

A solução deverá:

- Gerar resumo;
- Solicitar validação explícita;
- Somente registrar a demanda após confirmação.

#### **4.1.16.10. Gestão Completa do Ciclo de Vida do Chamado**

O usuário poderá interagir com o assistente durante todo o ciclo do atendimento.

Deverá ser possível:

- Avaliar atendimentos;
- Reabrir solicitações;
- Cancelar solicitações;
- Realizar comentários;
- Acompanhar o andamento.

#### **4.1.16.11. Resolução Automatizada por IA**

A IA deverá:

- Resolver requisições específicas automaticamente;
- Conversar com o solicitante durante o tratamento;
- Consultar CMDB;
- Consultar Base de Conhecimento;
- Executar diagnósticos remotos nos dispositivos dos usuários;
- Aplicar correções automatizadas.

#### **Escalonamento Inteligente**

Se não conseguir resolver:

- Transferir para atendimento humano;
- Encaminhar contexto completo;
- Registrar toda análise já realizada.

#### **Aprendizado Organizacional**

A solução deverá:

- Relacionar artigos utilizados;
- Gerar rascunhos automáticos de conhecimento;
- Alimentar continuamente a base de conhecimento.

#### **4.1.16.12. Colaboração Humano + IA**

Os atendentes deverão poder:

- Assumir o atendimento;
- Cancelar atuação da IA;
- Participar da conversa;
- Retornar o atendimento para a IA quando necessário.

#### **4.1.16.13. Copiloto para Operadores da Central de Serviços**

Além do atendimento ao usuário, a IA deverá apoiar os analistas N1, N2 e N3.

Funcionalidades:

- Assistente contextual;
- Sugestão de ações;

- Análise do caso;
- Compartilhamento de diagnósticos;
- Notificações em tempo real.

#### 4.1.16.14. Administração e Governança da IA

A solução deverá permitir administração completa do comportamento dos agentes.

##### Configuração Hierárquica

Regras por:

- Espaço de trabalho;
- Categoria;
- Serviço.

##### Guardrails

Capacidade de definir:

- Política de escalonamento;
- Obrigatoriedade da base de conhecimento;
- Privacidade;
- Não exposição de identificadores internos;
- Resolução passo a passo;
- Regras personalizadas.

#### 4.1.16.15. Segurança e Auditoria

A solução deverá possuir:

- Isolamento entre usuários;
- Isolamento entre áreas;
- Controle de titularidade;
- Proteção contra prompt *injection*;
- Lista fechada de ações autorizadas;
- Auditoria integral das decisões da IA;
- Auditoria dos comandos executados;
- Controle de acesso às conversas;
- Ocultação de identificadores internos;
- Ocultação de detalhes técnicos sensíveis.

#### 4.1.16.16. Especificações adicionais.

- Deverá ser baseado em Inteligência Artificial generativa e *Machine Learning*, para aperfeiçoamento contínuo com intervenção humana com validação, versionamento, trilhas de auditoria, rollback e aprovação para mudanças materiais;
- Todas as tarefas de cadastro, importação e carga das informações do PJRN para o serviço de *chatbot* ficarão a cargo da CONTRATADA;
- Conceito de Conectores de Integração: componentes de *software* a serem desenvolvidos pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o *chatbot* a outros sistemas do TJRN, possibilitando a realização dos serviços objeto do *chatbot*;
- Os primeiros sistemas a serem integrados com o *chatbot* deverão ser, no mínimo:
  - Processo Judicial Eletrônico – PJe, com a finalidade de consultas processuais;
  - Sistema unificado de emissão de certidões, para emissão e consulta de certidões negativas;
  - Sistema de gestão de precatórios – SIGPRE, para consulta e acompanhamento de precatórios;

- Sistema de registro de indisponibilidade – SIRI, para consulta de indisponibilidades dos sistemas.
- A CONTRATADA poderá, durante a execução contratual, sugerir novos sistemas a serem integrados;
- A CONTRATADA será responsável por manter um serviço de CURADORIA para o *chatbot*, responsável pelo acompanhamento e desenvolvimento do atendimento *chatbot*. Os curadores devem constantemente identificar nos diálogos as solicitações mais recorrentes e que ainda não fazem parte do escopo do *bot*. Desta forma, podem sugerir a CONTRATANTE a criação de novas intenções que possam se integrar e ampliar a base de conhecimento do *chatbot*;
- Esse processo de CURADORIA visa à manutenção e evolução da qualidade de atendimento do *Chatbot*. Durante o processo de curadoria, os curadores também deverão examinar os textos do *chatbot* para verificar se as informações fornecidas são apresentadas de forma completa e solucionam a demanda do cliente;
- A curadoria de atendimento deverá ser realizada essencialmente através da observação dos diálogos entre a IA generativa e os usuários. Deverá ser analisada a comunicação real e as particularidades de cada interação. Sendo assim o curador deverá preparar o *bot* para novas compreensões. A análise também deverá envolver as informações disponibilizadas pelo *bot*, para garantir que estão atendendo às solicitações dos clientes com eficácia;
- As funcionalidades descritas no item 4.1.5 deverão estar integralmente contempladas no serviço de *chatbot*.

**IMPORTANTE:** Durante a execução do Plano de Inserção, com a finalidade de viabilizar o desenvolvimento, parametrização, treinamento inicial e aperfeiçoamento do serviço de inteligência artificial e chatbot, a CONTRATADA poderá ter acesso a base de dados replicada da atual ferramenta de gerenciamento de demandas utilizada pela CONTRATANTE, exclusivamente para fins relacionados à implantação da solução. A base replicada conterá informações necessárias à compreensão do histórico operacional do atendimento, incluindo dados de usuários, chamados registrados, sistemas demandados, tipos de solicitações, categorias de atendimento, registros de incidentes, recorrências, soluções aplicadas e demais informações úteis à construção da base de conhecimento, definição de intenções, fluxos conversacionais, automações e respostas assistidas. O acesso e o uso dessas informações deverão observar integralmente a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, as normas de segurança da informação, as políticas internas da CONTRATANTE e as obrigações de sigilo e confidencialidade previstas neste Termo de Referência, sendo vedada a utilização da base para qualquer finalidade diversa da execução contratual.

**IMPORTANTE:** Todos os serviços referentes ao presente tópico deverão todo seu dimensionamento e precificação vinculados ao item 02 da composição do objeto.

Todas as alterações e novos desenvolvimentos e implantações de automações e melhorias para as ferramentas de Chatbot/IA deverão, para entrada em produção, seguir o Processo de Mudanças da CONTRATANTE.

#### **4.1.17. Do Portal AgileWeb**

A CONTRATADA deverá remodelar, adequar e entregar nova versão do Portal *AgileWeb*, atualmente disponível em [www.agile.tjrn.jus.br](http://www.agile.tjrn.jus.br), integrado ao sistema de gerenciamento de demandas, destinado à abertura, acompanhamento e interação dos chamados pelos usuários. A nova versão deverá contemplar melhorias de *design*, usabilidade e experiência do usuário, bem como os ajustes funcionais necessários à adequada integração com os demais canais e ferramentas da Central de Serviços, devendo ser disponibilizada até o término do prazo previsto no Plano de Inserção.

O acesso para os usuários internos do PJRN deverá ser realizado através do login e senha do AD.

Já para os usuários externos, deve permitir que o usuário possa realizar o cadastro no sistema de gerenciamento de demandas com um login próprio e, no mínimo, os campos referentes a: nome completo, CPF, telefone com DDD, *e-mail*, campo para identificar se é advogado, usuário de cartório ou outros. Para escolha de advogados, abrir campo para preencher o número da OAB e para usuários de cartórios, abrir campo para preencher o CNS.

A CONTRATADA poderá, ainda, sugerir forma alternativa de autenticação para usuários externos, desde que tecnicamente justificada, compatível com os requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e rastreabilidade previstos neste Termo de Referência, e previamente submetida à análise, validação e aprovação da CONTRATANTE.

As informações e os dados pessoais tratados por meio do Portal *AgileWeb* deverão observar a LGPD, a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do PJRN e demais normativos aplicáveis, sendo utilizados exclusivamente para as finalidades relacionadas à prestação dos serviços contratados.

O Portal AgileWeb deverá disponibilizar área de comunicação e orientação aos usuários, contemplando a publicação de avisos, notícias, comunicados operacionais, indisponibilidades programadas, orientações de uso dos serviços de TIC e demais conteúdos relacionados à Central de Serviços. A solução deverá permitir a gestão descentralizada dessas publicações pelos gestores autorizados da CONTRATANTE, com recursos de edição, categorização, destaque de conteúdos, controle de vigência, histórico de publicações e, sempre que possível, integração com mecanismos modernos de comunicação, como base de conhecimento, FAQ dinâmico, assistente virtual, notificações contextuais, banners informativos e conteúdos recomendados conforme o perfil ou tipo de demanda do usuário.

IMPORTANTE: Todos os serviços referentes ao presente tópico deverão todo seu dimensionamento e precificação vinculados ao item 02 da composição do objeto.

#### **4.1.18. Da homologação das ferramentas que compõem o Sistema de Gerenciamento de Demandas**

As ferramentas que compõem o Sistema Integrado de Gerenciamento de Demandas, incluindo o ambiente de ITSM, portal de atendimento, chatbot, integrações, recursos de inteligência artificial, automações, base de conhecimento, dashboards, conectores e demais componentes tecnológicos necessários à prestação dos serviços, deverão ser submetidas a processo de homologação pela CONTRATANTE, previamente à sua entrada em produção.

O processo de homologação deverá ocorrer durante o Plano de Inserção, ou sempre que houver implantação, substituição, atualização relevante, customização ou integração de ferramenta que impacte os fluxos de atendimento, a segurança da informação, a experiência do usuário, os níveis mínimos de serviço, a rastreabilidade dos chamados ou a governança dos processos de TIC.

Para fins de homologação, a CONTRATADA deverá apresentar documentação técnica, evidências de configuração, fluxos implementados, integrações realizadas, testes funcionais, testes de segurança, testes de desempenho, critérios de acesso, mecanismos de auditoria, registros de conformidade e demais informações necessárias à avaliação da aderência da solução aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

A homologação pela CONTRATANTE não afastará a responsabilidade integral da CONTRATADA pela correta implantação, operação, manutenção, atualização, segurança, disponibilidade, integração e evolução das ferramentas utilizadas na execução contratual, nem limitará a possibilidade de exigência de ajustes, correções ou melhorias sempre que identificadas inconformidades, riscos operacionais, falhas de integração, inadequações funcionais ou descumprimento dos requisitos previstos neste instrumento.

A entrada em produção de qualquer ferramenta, funcionalidade, automação, chatbot ou recurso de inteligência artificial somente poderá ocorrer após aprovação formal da CONTRATANTE, sem prejuízo da realização de ajustes posteriores decorrentes da melhoria contínua dos serviços, da evolução dos processos institucionais ou da necessidade de adequação às normas de segurança da informação, proteção de dados pessoais e governança de TIC aplicáveis ao PJRN.

#### **4.1.19. Do suporte técnico de Redes, Servidores e Segurança**

A prestação dos serviços de suporte de Redes, Servidores e Segurança obedecerá aos fluxogramas do PROCESSO DE ATENDIMENTO – 2º NÍVEL e suas atualizações.

Para a prestação dos serviços de suporte de Redes, Servidores e Segurança, a CONTRATADA poderá alocar recursos no Polo de Atendimento da sede do TJRN, conforme necessidade operacional.

Os recursos que atuarão na área de suporte técnico de Redes, Servidores e Segurança deverão tratar os chamados com características de escalonamento do 2º para o 3º nível, porém em momento anterior ao atendimento do 3º nível propriamente dito, além de atividades de campo de média complexidade, tais como: troca, instalação e configuração de *switches*, acompanhamentos de visitas técnicas ao *Datacenter*, apoio em configurações de ativos de segurança da informação, tudo de acordo com o escopo definido no anexo “Perfis, Qualificações e Escopo”.

#### **4.1.20. Do serviço de Monitoramento, Observabilidade e AIOps**

Os recursos que atuarão na área de Monitoramento, Observabilidade e AIOps serão responsáveis pelo monitoramento de toda a infraestrutura de TIC do PJRN, incluindo links de dados, serviços e sites de TIC, sendo também responsáveis por atuar diretamente na resolução de incidentes de baixa complexidade, como *restart* de serviços de infraestrutura, registrando os incidentes e as soluções aplicadas na ferramenta própria.

A CONTRATADA poderá utilizar as ferramentas de monitoramento já configuradas no PJRN, como *Zabbix* e *Grafana*, sendo responsável por atualizar e construir novas estruturas de monitoramento sempre que necessário.

Alternativamente, a CONTRATADA poderá propor a implantação de nova solução de monitoramento, observabilidade e AIOps, desde que tecnicamente justificada, sem prejuízo aos requisitos previstos neste Termo de Referência, e previamente submetida à análise e autorização da CONTRATANTE.

Para os casos em que o incidente ultrapasse o escopo de atuação do serviço de monitoramento ativo e apoio à infraestrutura, deverá ser acionado o sobreaviso da Setic/TJRN através do número: 84-98899-8126;

#### **4.1.21. Dos Serviços Críticos do PJRN**

Consideram-se Serviços Críticos do PJRN aqueles sistemas, aplicações, plataformas e componentes de infraestrutura de TIC cuja indisponibilidade ou degradação possa comprometer a prestação jurisdicional, o funcionamento administrativo, o atendimento aos usuários ou a segurança das informações institucionais, devendo receber tratamento prioritário no monitoramento, atendimento de incidentes e apuração dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS.

São considerados SERVIÇOS CRÍTICOS para o negócio do PJRN:

- a) PJe;
- b) Sigajus;
- c) SIGPRE;
- d) GPSJUS;
- e) Links de acesso à Internet;
- f) Ambiente de virtualização;
- g) Sistema de armazenamento de alta capacidade - Storages;
- h) Sistema de Backup e Restore;
- i) Links de comunicação WAN;
- j) Site do TJRN;
- k) Datacenter principal - Sede do TJRN;
- l) Datacenter secundário - ESMARN.

A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoração proativa e reativa dos ativos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, executando as seguintes atividades:

- a) Monitoração de toda a infraestrutura de TIC dos **Serviços Críticos** do PJRN;
- b) Monitoração de falhas dos ativos de rede;
- c) Monitoração de disponibilidade dos ativos de rede;

- d) Monitoração de desempenho dos ativos de rede;
- e) Monitoração de tráfego de rede;
- f) Geração de alertas pré-configurados;
- g) Geração mensal de relatório analítico;
- h) Monitoração da infraestrutura relacionada ao banco de dados;
- i) Monitoração das rotinas e parâmetros de *backup* dos bancos de dados;
- j) Definir *thresholds* e diferentes níveis de alertas de acordo com esses *thresholds*;
- k) Monitoração de *query*.

**IMPORTANTE:** A equipe de monitoramento CONTRATADA deverá atuar proativamente, sem necessidade de abertura de chamado ou escalonamento, para contornar o incidente caso detecte quaisquer erro ou falha nos itens acima listados.

A CONTRATADA deverá ativar e configurar os recursos de *SNMP* e *Netflow* nos dispositivos de rede, que serão gerenciados, exceto nos dispositivos da rede *WAN* da CONTRATANTE, que terão acesso *SNMP Read-Only* (Apenas Leitura), disponibilizado pela(s) operadora(s) de telecomunicações, mediante requisição da CONTRATANTE.

Os produtos gerenciados poderão ser alterados, mediante acordo prévio entre as partes. A CONTRATADA deverá revisar os alertas de monitoramento visando melhoria contínua.

#### Monitoramento da Performance de Servidores virtuais, incluindo o ambiente *Red Hat Openshift Container Platform*:

Monitoramento remoto e proativo da performance de Servidores virtuais, incluindo o ambiente *Red Hat Openshift Container Platform* através da medição e verificação periódica do nível de performance do dispositivo conforme níveis estabelecidos previamente. Também identifica tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance do servidor, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e "*sizing*" da infraestrutura. Os relatórios também podem ser utilizados para auditoria interna ou externa e verificação se os provedores de serviço ou concessionárias estão cumprindo os *SLAs* contratados. Deverá contemplar, no mínimo:

- a) Implementação dos indicadores de performance acordados com o cliente para os servidores previstos no escopo;
- b) Monitoramento 24x7 da performance dos servidores, através de medição e comparação com os indicadores de performance estabelecidos (*thresholds*);
- c) Detecção proativa de eventos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, antes que os NMS sejam violados ou percebidos pelos usuários;
- d) Monitoramento de servidores de aplicação como *Jboss* e *Tomcat*;
- e) Registro e abertura de incidente no sistema de gerenciamento de demandas, para identificar a causa raiz e tomar as medidas de resolução do incidente (*troubleshooting*), em conformidade com os processos de mudança do cliente, quando o nível de performance está impactado
- f) Revisão periódica dos relatórios de indicadores de performance, análise dos resultados e tendências em conjunto com o cliente, incluindo recomendação e medidas apropriadas;
- g) Monitoramento da carga atual do servidor e fornecimento de informações para o cliente utilizar na determinação de requerimentos futuros de capacidade;
- h) Notificação ao cliente de qualquer alteração física ou lógica no servidor para assegurar os níveis de performance definidos;
- i) Monitoramento de performance e tendência das seguintes variáveis típicas, conforme a disponibilidade da *MIB* do fabricante: *CPU*, Memória, Discos, Interfaces de rede.

#### Monitoramento da Performance de Redes LAN e WAN.

Este serviço consiste no monitoramento remoto e proativo da performance dos ativos de rede *LAN* e *WAN*, através da medição e verificação periódica do nível de performance do dispositivo conforme níveis estabelecidos previamente. Também identifica tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da rede e de seus serviços de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e "*sizing*" da infraestrutura.

Os relatórios também podem ser utilizados para auditoria interna ou externa e verificação se os provedores de serviço ou concessionárias estão cumprindo os NMS contratados. Deverá contemplar, no mínimo:

- a) Implementação dos indicadores de performance acordados com o cliente para os ativos de rede LAN e WAN previstos no escopo.
- b) Monitoramento 24x7 da performance dos ativos de rede LAN e WAN, através de medição e comparação com os indicadores de performance estabelecidos (*thresholds*).
- c) Detecção proativa de eventos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, antes que os SLA's sejam violados ou percebidos pelos usuários.
- d) Notificação ao cliente, via *e-mail* ou SMS, quando os ativos de rede estiverem abaixo dos níveis de performance previamente definidos.
- e) Registro e abertura de incidente no sistema de gerenciamento de demandas, para identificar a causa raiz e tomar as medidas de resolução do incidente (*troubleshooting*), em conformidade com os processos de mudança do cliente, quando o nível de performance está impactado.
- f) Revisão periódica dos relatórios de indicadores de performance, análise dos resultados e tendências em conjunto com o cliente, incluindo recomendação e medidas apropriadas.
- g) Monitoramento da carga atual da rede e fornecimento de informações para o cliente utilizar na determinação de requerimentos futuros de capacidade.
- h) Notificação ao cliente de qualquer alteração física ou lógica na rede para assegurar os níveis de performance definidos.
- i) As variáveis de monitoramento de performance dependem da disponibilidade das MIB's pelo fabricante do roteador ou switch.
- j) Variáveis de Monitoramento de Performance – Roteadores

#### Monitoramento de Redes LAN e WAN.

Este serviço consiste no monitoramento remoto e proativo de falhas na infraestrutura de rede LAN e WAN. O monitoramento dos ativos de rede IP, tais como roteadores, *switches* e *gateways*, é realizado através do protocolo *SNMP* e Agente de monitoramento. Este serviço monitora os ativos de rede, detecta as falhas e executa rotinas de reparo antes que os incidentes detectados resultem na indisponibilidade de um serviço. Deverá contemplar, no mínimo:

- a) Monitoramento proativo de incidentes nos ativos de rede LAN e WAN em tempo real.
- b) Identificação, classificação, priorização e notificação de falhas nos ativos de rede.
- c) Recebimento e processamento de alarmes, através de "*polling*" aos equipamentos monitorados.
- d) Correlação e gerenciamento de alarmes e eventos recebidos dos equipamentos.
- e) Identificação da causa raiz.
- f) Coordenação das atividades técnicas e intervenções remotas em caso de falhas.
- g) Registro e abertura de incidente no sistema de gerenciamento de demandas, para identificar a causa raiz e tomar as medidas de resolução do incidente (*troubleshooting*), em conformidade com os processos de mudança do cliente e potencial de impacto na disponibilidade do serviço.
- h) Coordenação das janelas operacionais de manutenção para atualizações de *software* e aplicação de *patches* de correção.
- i) Visualização da topologia, incidentes e acompanhamento do SLA online via Web pelo cliente.
- j) Geração e fornecimento de relatórios mensais via web.

#### Serviço de Monitoramento Especializado do Ecossistema do Sistema de Processo Judicial Eletrônico - PJe

A CONTRATADA deverá executar o monitoramento contínuo, proativo e reativo, do ecossistema do Processo Judicial Eletrônico (PJe), acompanhando indicadores de disponibilidade, desempenho, capacidade e estabilidade dos componentes tecnológicos que suportam sua operação. O serviço deverá contemplar a observação e análise de recursos de infraestrutura, bancos de dados, sistemas e serviços associados, com o objetivo de identificar tempestivamente falhas, degradações de desempenho e situações que possam comprometer a prestação jurisdicional ou a experiência dos usuários.

Compete à CONTRATADA realizar o registro, acompanhamento e comunicação de eventos, incidentes e alertas identificados no ambiente monitorado, bem como prestar suporte técnico à gestão da CONTRATANTE mediante fornecimento de informações, diagnósticos e análises relacionadas ao comportamento operacional do PJe. Quando constatadas situações que possam causar indisponibilidade ou impacto relevante aos usuários, a CONTRATADA deverá adotar os procedimentos de comunicação e escalonamento definidos pela CONTRATANTE, contribuindo para a rápida atuação das equipes responsáveis.

Como mecanismo de melhoria contínua, a CONTRATADA deverá apresentar, trimestralmente, no mínimo cinco propostas de aperfeiçoamento relacionadas aos serviços prestados, ficando sua implementação condicionada à aprovação da CONTRATANTE. Adicionalmente, deverão ser realizadas reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços, preferencialmente em periodicidade mensal, para avaliação dos resultados, indicadores operacionais e oportunidades de evolução do ambiente monitorado. Para a execução das atividades, a CONTRATADA deverá manter equipe técnica qualificada, com conhecimento comprovado no sistema PJe e nas tecnologias associadas ao escopo do serviço.

Todos os incidentes/requisições devem ser registrados na ferramenta de gestão de serviços pelo monitoramento, deverá conter, minimamente:

- I. Links dos alertas
- II. A parte do negócio que está sendo afetada (Usuário, CNJ)
- III. Informações sobre o que está originando o chamado.
- IV. Encaminhar as filas de serviços são responsáveis pelo atendimento, dependendo do tipo de alerta

#### **Atividades do Monitoramento Especializado do Ecossistema do PJe**

**I.** Monitoramento contínuo, proativo e reativo, dos ativos, sistemas, serviços e componentes que compõem o ecossistema do Processo Judicial Eletrônico (PJe), abrangendo infraestrutura física e virtual, sistemas operacionais, redes, bancos de dados, aplicações, integrações, serviços de autenticação, mensageria e armazenamento.

**II.** Monitoramento da infraestrutura tecnológica que suporta o PJe, incluindo servidores físicos e virtuais, recursos computacionais, conectividade, circuitos de comunicação, componentes de energia, ambientes de contingência, zonas desmilitarizadas (DMZ), dispositivos de rede e balanceadores de carga.

**III.** Monitoramento de desempenho, capacidade, disponibilidade e utilização de recursos computacionais, contemplando processamento, memória, armazenamento, utilização de volumes, tráfego de rede, conexões, serviços e demais indicadores operacionais necessários à manutenção da estabilidade do ambiente.

**IV.** Monitoramento de aplicações e serviços corporativos, incluindo servidores de aplicação, serviços web, APIs, microsserviços, containers, clusters, namespaces, nodes, pods e demais componentes necessários ao funcionamento do PJe e de suas integrações.

**V.** Monitoramento especializado de aplicações Java e seus componentes, incluindo métricas da JVM, utilização de heap e non-heap memory, threads, runtime, class loading, pools de conexão, logs, traces, métricas de desempenho e indicadores de observabilidade.

**VI.** Monitoramento das bases de dados associadas ao ecossistema PJe, contemplando disponibilidade, desempenho, conexões, replicação, consultas, bloqueios, conflitos, transações, checkpoints, rotinas de backup e demais indicadores relevantes à operação do ambiente.

**VII.** Monitoramento dos serviços de autenticação, certificados digitais, Single Sign-On (SSO), serviços de mensageria, filas de comunicação, armazenamento distribuído e demais componentes críticos necessários à continuidade operacional do ambiente.

**VIII.** Monitoramento das integrações com sistemas internos e externos, incluindo serviços disponibilizados pelo CNJ e demais órgãos ou entidades integradas ao PJe, observando disponibilidade, desempenho, consumo de serviços e integridade das comunicações realizadas.

**IX.** Monitoramento de métricas negociais e fluxos processuais relacionados ao PJe, incluindo validações, tarefas automatizadas, monitoramento de processos fora do fluxo esperado, identificação de inconsistências cadastrais, acompanhamento de filas de processamento e outros indicadores definidos pela CONTRATANTE.

**X.** Configuração, manutenção e acompanhamento de alertas operacionais, eventos, correlações e notificações geradas pelas plataformas de monitoramento, incluindo acionamento das equipes responsáveis e escalonamento de ocorrências críticas.

**XI.** Desenvolvimento e manutenção de scripts, verificações automatizadas, consultas especializadas, integrações e mecanismos complementares de monitoramento, diagnóstico e tratamento de incidentes, observadas as tecnologias adotadas pela CONTRATANTE.

**XII.** Registro, acompanhamento e encaminhamento de incidentes, problemas e degradações identificadas, incluindo abertura automática de chamados, interação com equipes técnicas, fornecedores e demais partes responsáveis pela resolução.

**XIII.** Disponibilização de informações operacionais às equipes de atendimento, sustentação e suporte, contribuindo para redução do tempo de diagnóstico, tratamento e resolução de incidentes.

**XIV.** Produção e disponibilização de painéis de observabilidade, dashboards executivos e relatórios gerenciais contendo indicadores de disponibilidade, desempenho, capacidade, incidentes, tendências, níveis de serviço, ações corretivas, ações preventivas e iniciativas de melhoria contínua.

**XV.** Acompanhamento permanente dos indicadores de desempenho e disponibilidade definidos pela CONTRATANTE, promovendo análises técnicas, identificação de oportunidades de melhoria e recomendações visando à evolução contínua dos serviços monitorados.

**XVI.** Apoio aos processos de gestão de incidentes, problemas, mudanças, continuidade e contingência, fornecendo subsídios técnicos para tomada de decisão, mitigação de riscos e aumento da disponibilidade dos serviços suportados pelo ecossistema PJe.

#### **4.1.22. Da monitoria e qualidade do processo de atendimento**

A CONTRATADA deverá prover serviço de monitoria e qualidade do processo de atendimento, atividade que objetiva o acompanhamento e controle da execução dos serviços de atendimento e suporte, volumetria e monitoria dos atendimentos, geração e manutenção da base de conhecimento, realização e tratamento de pesquisa de satisfação, treinamentos e reciclagens, motivação das equipes, acompanhamento da qualidade dos serviços, integração e avaliação de desempenho e adoção de ações que garantam o cumprimento dos níveis de serviços contratados em conformidade com o estabelecido pelo CONTRATANTE, constituindo-se de:

- a) Volumetria de atendimento;
- b) Interação com sua respectiva coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingências e comunicação das ocorrências de atendimento;
- c) Participação em reuniões com a CONTRATANTE, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria;
- d) Realização do registro de informações sobre os monitoramentos efetuados, devendo ser apresentado aos fiscais, mensalmente, resultado do processo de monitoria e qualidade através de amostragem de chamados auditados;
- e) Documentação, produção e manutenção do Catálogo de Serviços e das categorias;
- f) Auxílio na melhoria do banco de solução e técnicas de abordagens;
- g) Verificação permanentemente se os scripts e informes estão atualizados;
- h) Observação quanto à existência de incidentes generalizados, reclamações e sugestões de clientes com repasse das informações ao coordenador do processo análogo;
- i) Repasse de informações, no menor tempo possível, das ocorrências de impacto alto e/ou crítico para os gestores da central de serviços;
- j) Realização, diariamente, de atividades relacionadas à pesquisa de satisfação junto aos clientes, podendo, a critério do CONTRATANTE, esta atividade ser executada por seus funcionários a qualquer tempo;
- k) Elaboração, análise e manutenção de scripts, base de conhecimento e informes, em arquivos;
- l) Realização, por amostragem, da análise das orientações fornecidas no atendimento das demandas, quanto ao aspecto da linguagem utilizada, de forma que siga a ortografia oficial e a linguagem formal;
- m) Verificação diária da ocorrência de atendimento fora do fluxo padrão, utilizando-se de consultas à base de dados de relatórios do sistema de registro de demandas;
- n) Apuração diária dos indicadores definidos pelo CONTRATANTE, para análise conjunta em reuniões de avaliação das não conformidades que poderão resultar em aplicação de descontos e multas;

#### 4.1.23. Do acompanhamento dos chamados

A CONTRATADA deverá disponibilizar, por meio de *dashboard* construído especificamente para este fim, com coleta de dados em tempo real do sistema de gerenciamento de demandas, ao gerente de incidentes e cumprimento de requisições do PJRN/fiscal do contrato, todas as informações referentes ao acompanhamento de chamados, com possibilidade de filtragem por:

- Status de atendimento;
- Grupo responsável;
- Situação de NMS;
- Técnico responsável;
- Por item e categoria;
- Polo e/ou localidade de atendimento.

A CONTRATADA será responsável por acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, mesmo aqueles cujas equipes responsáveis por sua resolução sejam da Setic-PJRN ou de terceiros, devendo o coordenador de incidentes e requisições informar ao gerente de processo análogo sobre a existência de chamados com prazos extrapolados.

A Setic disponibilizará servidores do seu quadro de pessoal para atuar como ponto de contato entre a CONTRATADA e o PJRN, de modo que o gerente do processo de cumprimento de requisições e incidentes possa afastar, internamente, qualquer entrave à resolução dos atendimentos.

Os Chamados terão seus respectivos status alterados em razão da realização das atividades descritas nos fluxogramas de atendimento.

Depois de aplicada a solução, a Central de Serviços entrará em contato com o Demandante, via comunicação de voz ou mensageiro instantâneo, relatando a solução do chamado e confirmando se de fato sua demanda foi integralmente atendida.

No caso do técnico não conseguir contato com o usuário para iniciar ou dar prosseguimento ao atendimento, o chamado poderá ter seu status alterado para **Finalizado** se a Central de Atendimento não conseguir contato com o usuário solicitante durante três dias consecutivos, registrando as tentativas de contato no sistema de gerenciamento de demandas.

O Chamado será considerado **Fechado** se o Demandante confirmar expressamente a concordância com sua solução, ou:

O Chamado será considerado **Fechado**, tacitamente, se o Demandante não se manifestar no prazo de 48 horas da notificação do encerramento, contadas no Regime Normal de Operação da Central de Serviços;

Na hipótese de o demandante registrar não concordar com a solução aplicada, dentro do prazo de 48 horas da notificação do encerramento, contadas no Regime Normal de Operação da Central de Serviços, o chamado deverá ser **Reaberto**.

#### 4.1.24. Da prestação dos serviços de infraestrutura de TIC sob demanda

Deverão constar do escopo deste serviço - previsto no item 22 da composição do objeto - serviços de consultoria especializada em formato de demandas de curta duração (programada). Este serviço será remunerado pela quantidade de UST's – Unidades de Serviço Técnico - utilizadas em cada execuções, sendo realizadas de forma planejada, com início e término preestabelecido.

Deverão ser tratadas questões que necessitem de análises mais avançadas e especializadas, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura de TIC, incluindo projetos de infraestrutura avançados, participação em projetos da CONTRATANTE, dentre outros.

O escopo desse item também abrangerá a execução do regime de Sobreaviso pela CONTRATADA, que deverá prever a disponibilização de uma equipe mínima de analistas de 3º nível e coordenadores durante os dias úteis das 19h às 07h e as 24h dos dias não úteis. Essa equipe deverá atuar exclusivamente na resolução de incidentes dos sistemas críticos e/ou de alta complexidade, devendo ser acionada através de meio telemático a ser disponibilizado pela CONTRATANTE. A definição dos analistas e coordenadores envolvidos será feita pela CONTRATANTE durante a execução contratual. O sobreaviso não será permanente, terá duração mínima de 30 dias e será acionado pela CONTRATANTE apenas quando julgar estritamente necessário, com uma antecedência mínima de 10 dias. Quando acionado, sempre iniciará no primeiro dia do mês e se encerrará no último dia deste mesmo mês, para cobrança em forma de UST's no mês subsequente.

Para a execução das atividades, previamente deverá ser obrigatoriamente encaminhado orçamento detalhado com o objeto, seu escopo, entregáveis e quantidade de UST's estimadas, a serem calculadas considerando todos os custos envolvidos para a regular consecução do projeto. Somente após aceite pela CONTRATANTE, os serviços deverão ser executados, através da vertical de serviços de 3º Nível presencial ou remoto, ou ainda de recurso externo a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

Após as atividades, a equipe da CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE um relatório com os resultados da consultoria e eventuais ações de melhorias sugeridas.

Todos os serviços serão demandados por meio de ORDEM DE SERVIÇO previamente negociada e definidos segundo os limites de UST e através de critérios necessários à sua execução.

#### **4.1.25. Dos serviços de suporte sob demanda**

Os Serviços de suporte sob demanda - previsto no item 21 da composição do objeto - são compostos por atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por eventos que não se caracterizam como atividades comuns de suporte, ações ou projetos da Justiça Estadual ou qualquer outra atividade conforme necessidade do CONTRATANTE.

Dentre os eventos regularmente realizados no PJRN, destacamos:

- a) Expresso Judiciário;
- b) Setic Itinerante;
- c) Ação Global;
- d) Justiça na Praça;
- e) Pai Presente;
- f) Justiça Escola;
- g) Mutirões;
- h) Palestras;
- i) Treinamentos;
- j) Acompanhamento de videoconferência;
- k) Acompanhamento de sessões de Júri popular;
- l) Atendimento presencial para usuários em *home office* ou teletrabalho;
- m) Atendimento presencial em outros Órgãos da Administração Pública que utilizem equipamentos do PJRN, como os presídios e cadeias públicas;
- n) Sessões judiciais (Tribunal Pleno e Câmaras de Julgamento);
- o) Realização de inspeção, incluindo coleta de dados de equipamentos e *softwares*, nas Comarcas do Estado do RN;
- p) Instalação e configuração, em massa, de equipamentos nas Comarcas do PJRN.

Para que o fiscal técnico do contrato possa autorizar o pagamento referente aos serviços sob demanda, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente no mês subsequente à realização do serviço sob demanda, apresentar Relatório de Prestação de Serviços, contendo, no mínimo:

- a) Local de realização do evento;
- b) Data e hora de início e término do evento;

- c) Detalhamento dos serviços realizados;
- d) Registro de entraves à execução dos serviços, caso pertinente.

A quantidade de UST's utilizadas deverão serem calculadas considerando todos os custos envolvidos para a regular consecução do projeto.

Para fins de remuneração dos serviços previstos nos itens 4.1.24 e 4.1.25, considera-se UST (Unidade de Serviço Técnico) a unidade de medida correspondente a uma hora de trabalho de Analista Pleno de TIC executada em horário comercial, para atividade de baixa complexidade e baixa criticidade. A quantidade de UST de cada demanda será calculada mediante aplicação de fatores de perfil profissional, complexidade, criticidade e horário de execução, conforme metodologia definida neste Termo de Referência. A execução dos serviços dependerá de Ordem de Serviço previamente aprovada, contendo escopo, entregáveis, estimativa de UST e cronograma. O pagamento ficará condicionado à comprovação da execução, apresentação das evidências exigidas e aceite formal da fiscalização técnica.

#### **4.1.26. Da forma de cálculo e remuneração dos serviços sob demanda**

##### **4.1.26.1. Definição de UST**

**UST (Unidade de Serviço Técnico)** - Unidade de medida destinada à remuneração dos serviços especializados prestados sob demanda, representando o esforço técnico equivalente a uma hora de trabalho executada por profissional de referência, acrescida dos fatores de complexidade, criticidade, especialização e regime de execução aplicáveis.

##### **4.1.26.2. Fator de Perfil Técnico (FP)**

| Perfil                              | Fator |
|-------------------------------------|-------|
| Técnico de Suporte                  | 0,80  |
| Técnico de redes                    | 1,00  |
| Analista de 3º nível                | 1,60  |
| Coordenador                         | 1,80  |
| Arquiteto / Consultor Especializado | 2,20  |

Exemplos:

- Projeto de implementação de Storage Dell/Huawei → Analista de 3º nível (1,60)
- Revisão de arquitetura Openshift → Consultor (2,20)
- Apoio a evento judicial → Técnico de suporte ou redes (0,80 a 1,00)

##### **4.1.26.3. Fator de Complexidade (FC)**

| Complexidade | Descrição                                                      | Fator |
|--------------|----------------------------------------------------------------|-------|
| Baixa        | Procedimentos padronizados                                     | 1,00  |
| Média        | Configuração, integração simples                               | 1,25  |
| Alta         | Migrações, troubleshooting complexo                            | 1,75  |
| Muito Alta   | Arquitetura, projeto estruturante, desenvolvimento de soluções | 2,50  |

Exemplos:

- Implantação de novo cluster Kubernetes → 2,50
- Migração de banco PostgreSQL → 1,75
- Análise de performance de storage → 1,75

#### 4.1.26.4. Fator de Criticidade (FCR)

| Criticidade | Fator |
|-------------|-------|
| Baixa       | 1,00  |
| Média       | 1,20  |
| Alta        | 1,50  |
| Crítica     | 2,00  |

Serão considerados críticos os serviços definidos neste Termo de Referência:

- PJe
- SIGAJUS
- SIGPRE
- Storages
- Backup
- Virtualização
- WAN
- Datacenters
- Internet

#### 4.1.26.5. Fórmula de Cálculo

**UST Total:**

$UST = \text{Horas Executadas} \times FP \times FC \times FCR$

Exemplo:

Analista Sênior

Migração de banco PostgreSQL

Serviço crítico

6 horas

$UST = 6 \times 1,30 \times 1,75 \times 2,00$

Total: UST = 27,30

Arredondado:

**Total: 27 UST**

#### 4.1.26.6. Forma de Estimativa Prévia

Deverá ser seguida a seguinte estrutura:

##### Documento de Estimativa de UST

Deverá conter:

- Objetivo da demanda
- Escopo
- Entregáveis
- Equipe prevista
- Cronograma
- Memória de cálculo

Exemplo:

| Atividade     | Horas |
|---------------|-------|
| Levantamento  | 8     |
| Análise       | 12    |
| Implementação | 20    |
| Testes        | 8     |
| Documentação  | 4     |

UST total estimada calculada conforme fatores.

#### 4.1.26.7. Critérios de Aceite para as atividades sob demanda

A UST somente será considerada executada após:

- Conclusão da atividade prevista;
- Entrega do produto acordado;
- Relatório final;
- Aprovação da fiscalização.

#### 4.1.27. Da coordenação dos processos de gerenciamento de serviços de TIC

A CONTRATADA prestará os serviços de coordenação dos processos de gerenciamento de serviços de TIC e de atendimento, objetivando o restabelecimento dos serviços, no menor tempo possível, bem como sua evolução e contínua melhoria.

Os Coordenadores se obrigarão a:

- Garantir que as atividades relacionadas ao processo que coordena sejam executadas na forma e nos prazos estabelecidos no presente termo de referência, com observância dos respectivos fluxos, em especial quanto ao respeito aos Níveis Mínimos de Serviço – NMS;
- Observar rigorosamente os requisitos e modelo de prestação dos serviços demandados;
- Verificar, continuamente, necessidade de realização de treinamento dos profissionais que coordena;
- Revisar e aperfeiçoar, continuamente, as instruções técnicas relacionadas aos processos que coordena;
- Revisar e aperfeiçoar, continuamente, os roteiros de atendimento (*scripts*) relacionados aos processos que coordena;
- Obedecer aos fluxogramas de processos, de modo a garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços – NMS;
- Apresentar, sempre que necessário, sugestões de melhoria no processo sob sua alçada.

A CONTRATADA deverá ofertar, no mínimo, os seguintes serviços de Coordenação:

- 01 recurso para coordenação para a Central de Serviços - 1º Nível;
- 02 Recursos para coordenação de 2º nível, sendo um para os polos de atendimento da capital do estado, e outro para os polos do interior do estado, responsáveis por gerenciar diretamente as equipes de técnicos de suporte de 2º nível;
- 1 recurso para coordenação do processo de incidentes e requisições;
- 1 recurso para coordenação do processo de configuração, mudanças, liberação e problemas;
- 1 recurso para coordenação de infraestrutura, que deve responder como coordenador técnico geral do contrato;
- 1 recurso para coordenação da Central de Serviços e Experiência do Usuário;
- 1 recurso para coordenação para o serviço de Cibersegurança;
- 1 recurso para o serviço de Coordenação de Monitoramento, Observabilidade e Operação Contínua;

#### 4.1.28. Dos regimes de prestação dos serviços

Os serviços a serem prestados no âmbito do contrato decorrente do presente termo de referência obedecerão aos regimes de operação apresentados a seguir.

- a) **Regime Normal de Operação**, de segunda a sexta-feira, das 07h00min às 19h00min;
- b) **Regime de Plantão**, aos sábados, domingos e feriados, das 08h00min às 18h00min para todos os serviços, onde o 1º Nível de atendimento deverá realizar normalmente o primeiro atendimento e, concomitantemente, uma equipe de pelo menos dois técnicos de 2º nível;  
Obs.: Com vistas a conferir maior celeridade e eficiência à prestação dos serviços, os técnicos de 2º nível da CONTRATADA poderão utilizar, quando necessário, as dependências dos Polos de Atendimento.
- c) **regime 24x7**, 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados e finais de semana, para prestação dos serviços de Coordenação de Monitoramento, Observabilidade e Operação Contínua e de Administração de Monitoramento, Observabilidade e AIOps.

**IMPORTANTE:** Sem prejuízo aos regimes acima descritos, a CONTRATADA deverá manter equipe técnica suficiente para atender integralmente aos “Níveis Mínimos de Serviço – NMS” e a qualidade geral do serviço prestado durante os feriados e pontos facultativos que forem exclusivos do Tribunal de Justiça do RN.

#### 4.2. Do processo de Mudanças

O processo de gerenciamento de mudanças deverá observar as diretrizes, procedimentos, fluxos e responsabilidades estabelecidos na **Portaria SETIC nº 003/2023**, constante do Anexo “Processo de Mudança”, bem como suas eventuais atualizações que venham a ser formalmente instituídas pela CONTRATANTE durante a vigência contratual.

#### 4.3. Principais marcos e eventos da Execução do contrato (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021) – Plano de Inserção

| PLANO DE INSERÇÃO |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |              |             |                  |
|-------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|
| Item              | Tarefa                                          | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dependência | Quem executa | Quem recebe | Duração Estimada |
| 1                 | Transferência de conhecimento para a Contratada | <p><b>Treinamento para até 15 pessoas contemplando, no mínimo, os pontos abaixo, conforme item 5.13 do Termo de Referência:</b></p> <p><b>01</b> - Aspectos culturais do Contratante;</p> <p><b>02</b> - Serviços estratégicos do Contratante;</p> <p><b>03</b> - Processos de TIC do Contratante;</p> <p><b>04</b> - Aspectos geográficos do Estado do Rio Grande do Norte;</p> <p><b>05</b> - Apresentação dos sistemas corporativos e serviços críticos.</p> <p><b>Obs:</b> Treinamento deverá ser realizado na sede da CONTRATANTE.</p> | -           | Contratante  | Contratada  | 06 horas         |

|   |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |             |             |         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-------------|---------|
| 2 | Personalização do Sistema de Gerenciamento de Demandas - GLPI                                     | <p><b>Personalização e configuração dos seguintes itens, conforme item 4.1.14 do Termo de Referência:</b></p> <p><b>1ª Entrega</b> - Projeto de implantação</p> <p><b>2ª Entrega</b> - Configuração de: Grupos de atendimento, Catálogo de serviços, Fluxos de atendimento e Status de atendimento;</p> <p><b>3ª Entrega</b> - Configuração de: Scripts de atendimento, Instruções de trabalho, Base de conhecimento e NMS e Remodelação do portal web para abertura de chamados - AgileWeb com integração ao sistema de gerenciamento de demandas.;</p> <p><b>4ª Entrega</b> - Disponibilização de chatbot integrado ao GLPI com funcionalidades básicas de registro e acompanhamento de chamados e mudanças.</p> | -     | Contratada  | Contratante | 60 dias |
| 3 | Configuração do serviço de chatbot / IA / autosserviço / DEX / Sistema de gerenciamento de ativos | <p><b>Personalização e configuração dos seguintes itens, conforme item 4.1.16 do Termo de Referência:</b></p> <p><b>1ª Entrega</b> - Criação e configuração da estrutura do chatbot (árvore de atendimento, menus, itens, etc)</p> <p><b>2ª Entrega</b> - Integração com catálogo de serviços e com o sistema de gerenciamento de demandas;</p> <p><b>3ª Entrega</b> - Integração com os modelos de IA da CONTRATANTE e treinamento dos modelos;</p> <p><b>4ª Entrega</b> - Implantação do DEX e do Sistema de gerenciamento de ativos</p>                                                                                                                                                                         | -     | Contratada  | Contratante | 60 dias |
| 4 | Divulgação interna sobre a Central de Serviços.                                                   | <b>Realização de ampla divulgação do novo modelo de prestação de serviço de Suporte aos usuários de TIC do PJRN.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2 e 3 | Contratante | Contratante | 5 dias  |
| 5 | Transferência de conhecimento para o Contratante                                                  | <p><b>Treinamento para os gestores da Contratante contemplando , no mínimo, os pontos abaixo, conforme item 5.13 do Termo de Referência:</b></p> <p><b>01</b> - Apresentação de sistemática de atendimento, incluindo pessoas, processos e ferramentas necessárias à prestação dos serviços;</p> <p><b>02</b> - Extração de relatórios;</p> <p><b>03</b> - Integração de serviços;</p> <p><b>04</b> - Apresentação da ferramenta de DEX, IA e autosserviço;</p> <p><b>05</b> - Infraestrutura da Contratada;</p> <p><b>06</b> - Central de Serviços da Contratada.</p>                                                                                                                                             | 2 e 3 | Contratada  | Contratante | 4 horas |

|    |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |             |             |               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------|---------------|
| 6  | Homologação do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e da Central de Serviços | <b>Homologação do Sistema de Gerenciamento de Demandas contemplando, conforme item 4.1.18 do Termo de Referência:</b><br><b>01</b> - Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes, Requisições e NMS no Sistema de Gerenciamento de Demandas;<br><b>02</b> - Chatbot/IA/autoserviço/DEX;<br><b>03</b> - Atendimento a chamados e aplicação de scripts de atendimento;<br><b>03</b> - Replicação de dados.                                                                                                                                                                                                                                                    | 2, 3 e 5                | Contratante | Contratada  | 5 dias        |
| 7  | Comprovação da qualificação da equipe técnica que atuará na execução contratual.    | <b>Realização da comprovação de que a qualificação da equipe técnica que atuará na execução contratual atende as condições estabelecidas no Anexo - Perfis, Qualificações e Escopo, conforme item 5.7 do Termo de Referência.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                       | Contratada  | Contratante | 120 dias      |
| 8  | Documentação completa de ambiente de infraestrutura                                 | <b>Levantamento de todas as informações inerentes ao ambiente de infraestrutura da Contratante e entrega da documentação de infraestrutura, conforme itens 4.1.10 e 4.1.11 do Termo de Referência, contemplando:</b><br>1 - Servidores físicos e virtuais;<br>2 - Ambiente do Openshift Container Plataform - OCP ou plataforma de <i>container</i> equivalente;<br>3 - Switchs SAN e LAN;<br>4 - SGBD's, suas instâncias<br>5 - Mapeamento de todos os sistemas, com detalhamento do serviço, servidor virtual, usuários, banco de dados e file server associado;<br>6 - Serviços de rede como AD, DNS, DHCP;<br>7 - Estrutura das redes SAN, LAN e WAN. | -                       | Contratada  | Contratante | 60 dias       |
| 9  | Monitoramento                                                                       | <b>Disponibilização do monitoramento de infraestrutura, abrangendo todos os itens contidos na documentação de ambiente entregue, conforme item 4.1.20 do Termo de Referência.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8                       | Contratada  | Contratante | 45 dias       |
| 10 | 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, 4, 5, 6, 7, 8 e 9 | Contratada  | Contratante | Não aplicável |

**IMPORTANTE:** Todos os prazos serão contados em dias corridos.

A LICITANTE deverá provar, no início do plano de inserção, possuir certificação vigente na norma ISO/IEC 20000, emitida por entidade certificadora competente, ou, alternativamente, a certificação HDI SCC (Support Center Certification), emitida por entidade certificadora competente. Caso a empresa esteja em processo de certificação, será aceito atestado pela empresa certificadora registrando o status atual do processo, desde que o processo de certificação e a respectiva emissão da certificação esteja completamente encerrado até o final do plano de inserção. A falta dessas comprovações dará causa à inexecução contratual. Essas comprovações visam unicamente evidenciar a adoção de práticas estruturadas de gestão de infraestrutura e Central de Serviços de TIC, compatíveis com a criticidade, a continuidade e a complexidade dos serviços de TIC a serem prestados ao PJRN.

Quanto às certificações ISO/IEC 20000 ou HDI SCC, sua exigência tem finalidade estritamente técnica, voltada à comprovação de práticas estruturadas de gestão de serviços de TIC compatíveis com a criticidade, continuidade e complexidade do contrato. Ademais, a comprovação foi prevista para fase de execução contratual, admitindo-

se processo certificatório em andamento com conclusão até o final do Plano de Inserção, o que evita impor custos desnecessários a todos os licitantes previamente à celebração contratual e reduz risco de afronta à Súmula TCU 272.

A CONTRATADA deverá realizar visita técnica às instalações da CONTRATANTE, durante o Plano de Inserção, com a finalidade de obter conhecimento do ambiente operacional e das condições necessárias à adequada implantação e execução dos serviços.

Durante a execução do Plano de Inserção, deverão ser realizadas reuniões semanais de acompanhamento da implantação, preferencialmente por meio remoto, e reuniões mensais presenciais, nas dependências da CONTRATANTE.

As reuniões deverão abordar, no mínimo, o andamento das atividades previstas no cronograma de implantação, o grau de cumprimento dos marcos e entregas parciais, as dificuldades, riscos e impedimentos identificados, as ações corretivas e mitigatórias adotadas, bem como a evolução da implantação e entrega modularizada da solução, incluindo, entre outros componentes, o sistema de gerenciamento de demandas, os recursos de autosserviço, o *chatbot* e as demais funcionalidades previstas neste Termo de Referência. O acompanhamento desses pontos tem por finalidade permitir a identificação tempestiva de desvios, riscos ou pendências durante a execução do Plano de Inserção, contribuindo para a adoção de medidas preventivas e corretivas capazes de mitigar intercorrências ao final desse plano.

De cada reunião deverá ser elaborada ata contendo os assuntos discutidos, pendências identificadas, responsáveis pelas ações definidas e respectivos prazos de atendimento, devendo o documento ser disponibilizado à CONTRATANTE em até três dias úteis após sua realização.

A CONTRATADA deverá elaborar, apresentar e executar Plano de Projeto e Implementação da solução, contemplando todas as atividades necessárias à implantação, transição operacional, absorção do ambiente, estabilização dos serviços e entrada em regime regular de operação.

Todas as fases do plano de inserção deverão ser acompanhadas pelo profissional responsável pelo projeto e implantação do serviço, incluindo as visitas presenciais obrigatórias.

A CONTRATADA será responsável pela coordenação das atividades necessárias à implantação e transição operacional da solução, sob fiscalização da CONTRATANTE, observando os cronogramas, requisitos de segurança, critérios de qualidade e procedimentos definidos pela Administração.

A critério da CONTRATANTE, os prazos contidos no plano de inserção poderão ser flexibilizados, apenas após análise e deliberação criteriosa da equipe técnica da Setic e vinculado à comprovação de execução mínima de 75% da etapa a ser avaliada.

Os prazos do plano serão suspensos quando a atividade depender de acesso, informação, credencial, ambiente, validação, decisão ou homologação da CONTRATANTE ou de terceiro sob sua gestão, mediante registro da dependência.

**IMPORTANTE:** Dará causa à inexecução total do contrato a CONTRATADA que descumprir os prazos do plano de inserção.

Considerando toda a complexidade de implantação das novas tecnologias necessárias para o item 3 do plano, excepcionalmente e apenas após análise e deliberação da equipe de fiscalização, para esse item especificamente o prazo final para implantação poderá ser estendido para até doze meses após a assinatura do contrato, sem aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

#### 4.4. Do início da efetiva prestação dos serviços

Concluídas, com sucesso, as TAREFAS contidas no “PLANO DE INSERÇÃO”, CONTRATADA e CONTRATANTE, através dos respectivos GESTOR e PREPOSTO do contrato, formalizarão a data para entrada dos serviços em regime de operação, respeitando os limites impostos pelo plano acima.

#### 4.5. Do início dos pagamentos referentes à prestação dos serviços

A Administração somente estará obrigada a efetuar os pagamentos à futura contratada a partir do início da efetiva prestação dos serviços contratados, consoante item 4.3 acima descrito.

### 5. Da Execução e Gestão do Contrato

#### 5.1. Papéis desempenhados na contratação

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.

#### 5.2. Formas de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

A comunicação entre o Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte – PJRN e a CONTRATADA deverá ocorrer por meio de canais formais que possibilitem rastreabilidade, registro histórico, auditoria e acompanhamento das atividades executadas.

Toda comunicação relacionada à execução contratual deverá ocorrer preferencialmente por meio das ferramentas de gestão de serviços disponibilizadas para a operação contratual, complementadas por correio eletrônico institucional, reuniões técnicas, atas de reunião, ofícios, notificações formais e demais instrumentos oficialmente reconhecidos pela Administração.

As comunicações relacionadas a incidentes críticos, eventos de segurança da informação, indisponibilidades relevantes ou ocorrências que possam comprometer a continuidade dos serviços deverão ser comunicados imediatamente à fiscalização contratual e registradas formalmente nos instrumentos de gestão da contratação.

A CONTRATADA deverá indicar formalmente preposto responsável pela execução contratual, que atuará como ponto focal para assuntos técnicos, operacionais e administrativos, mantendo canal de comunicação permanentemente disponível durante toda a vigência contratual.

Poderão ser realizadas reuniões periódicas de acompanhamento entre a equipe de fiscalização da CONTRATANTE e a CONTRATADA, com o objetivo de avaliar indicadores de desempenho, níveis mínimos de serviço, qualidade dos serviços prestados, riscos operacionais, pendências, oportunidades de melhoria e ações de evolução dos serviços.

A fiscalização poderá solicitar relatórios técnicos, evidências operacionais, registros de auditoria, documentação complementar e quaisquer informações necessárias à verificação do cumprimento das obrigações contratuais.

A ausência de registro formal das comunicações não produzirá efeitos para fins de gestão contratual, apuração de responsabilidades, medição dos serviços ou aplicação de penalidades.

### **5.3. Dinâmica da execução**

#### **5.3.1. Local de entrega dos serviços (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)**

Os serviços objeto desta contratação serão prestados de forma remota e presencial, conforme a natureza da demanda e as necessidades operacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

As atividades presenciais serão executadas, quando necessárias, nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, incluindo a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, Datacenters, unidades administrativas, unidades judiciais e demais localidades indicadas pela fiscalização contratual, limitando-se às sedes das Comarcas ou aos termos judiciários.

Os serviços remotos poderão ser executados a partir das instalações da CONTRATADA ou outro local por ela indicado, observados os requisitos de segurança da informação, confidencialidade, proteção de dados e controle de acesso estabelecidos neste Termo de Referência.

A CONTRATADA será responsável por todos os custos necessários à execução dos serviços, incluindo deslocamentos, passagens, hospedagens, diárias, insumos, ferramentas e demais recursos necessários ao cumprimento das obrigações contratuais.

A definição do local de execução de cada atividade será realizada pela fiscalização contratual, observando critérios técnicos, operacionais, de segurança da informação e de continuidade dos serviços.

A prestação remota dos serviços não desobriga a CONTRATADA de realizar atendimentos presenciais sempre que a natureza da demanda, os requisitos operacionais ou a fiscalização contratual assim exigirem.

### **5.4. Dos Níveis Mínimos de Serviços – NMS**

A CONTRATADA deverá manter os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência durante toda a vigência contratual, garantindo a adequada prestação dos serviços contratados e a continuidade das atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

O atendimento aos níveis mínimos de serviço será aferido mensalmente pela fiscalização contratual com base nos relatórios técnicos, registros de chamados, evidências operacionais e demais informações disponibilizadas pela CONTRATADA durante a execução contratual.

Para que a CONTRATANTE possa verificar a efetiva prestação dos serviços contratados, nas quantidades, prazos e padrões de qualidade especificados, bem como possibilitar a vinculação do pagamento aos resultados efetivamente obtidos, foram definidos indicadores, metas, critérios de apuração e demais parâmetros de avaliação da qualidade, desempenho e conformidade dos serviços. Esses elementos compõem os Níveis Mínimos de Serviço – NMS da contratação e encontram-se detalhados no Anexo – Níveis Mínimos de Serviços – NMS, o qual integra este Termo de Referência.

O disposto no Anexo A da Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 5.921, de 22 de julho de 2026, embora não seja obrigatório, é recomendável, por

ser considerado uma boa prática, que diminui o risco de rotatividades constantes de profissionais e, conseqüentemente, facilita o cumprimento dos NMS e diminui o risco de descumprimento dos prazos de entregas previstos no contrato.

#### 5.4.1. Do Início da Aferição dos Níveis Mínimos de Serviço

A aferição dos indicadores e metas que compõem os Níveis Mínimos de Serviços ocorrerá a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia consecutivo, contados do início formal da prestação de serviços por parte da contratada, devendo ser observados os seguintes percentuais de cumprimento:

| Prazos             | Metas      |
|--------------------|------------|
| 1º mês             | ≥ 70% NMS  |
| 2º mês             | ≥ 85% NMS  |
| A partir do 3º mês | = 100% NMS |

Durante o período de implantação, migração, testes, homologação e operação assistida, os indicadores poderão ser monitorados pela fiscalização contratual para fins de acompanhamento da execução, sem aplicação de glosas ou penalidades relacionadas aos NMS.

Após o início da operação regular da solução, os indicadores passarão a ser aferidos mensalmente para fins de verificação do desempenho contratual. As aferições realizadas também servirão de subsídio para fins de faturamento, glosa ou aplicação de eventuais ajustes financeiros, conforme os critérios de medição, níveis mínimos de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

#### 5.5. Requisitos de Qualificação Técnica (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A futura CONTRATADA deverá demonstrar capacidade técnica compatível com a complexidade, criticidade e abrangência dos serviços objeto desta contratação, observando os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

A qualificação técnica tem por finalidade assegurar que a futura CONTRATADA possua experiência comprovada na prestação de serviços de atendimento aos usuários, sustentação de ambientes tecnológicos, suporte técnico especializado, monitoramento de infraestrutura, gestão de serviços de TIC e atividades correlatas compatíveis com as necessidades do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

A comprovação da capacidade técnica deverá ocorrer mediante apresentação de documentação emitida por pessoas jurídicas de direito público ou privado, demonstrando experiência na execução de serviços compatíveis com o objeto contratado.

As exigências estabelecidas neste Termo de Referência restringem-se às estritamente necessárias para assegurar a adequada execução contratual, observando os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, competitividade, eficiência e interesse público.

##### 5.5.1. Qualificação Técnico-Operacional

A licitante deverá comprovar aptidão para a execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, mediante a apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, admitindo-se o somatório de atestados para fins de demonstração da capacidade técnico-operacional exigida, desde que o conjunto das experiências apresentadas evidencie, de forma inequívoca, a efetiva capacidade da licitante para executar a solução pretendida, nos termos e condições estabelecidos neste Termo de Referência, e desde que os serviços objeto dos múltiplos atestados tenham sido realizados no mesmo intervalo de tempo, de forma simultânea.

Os atestados deverão demonstrar experiência na prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação envolvendo atividades compatíveis com atendimento aos usuários, central de serviços, suporte técnico especializado, sustentação de infraestrutura tecnológica, monitoramento, administração de ambientes computacionais, gestão de serviços de TIC e operação de ambientes corporativos.

Serão considerados compatíveis os atestados que demonstrem experiência na execução de serviços envolvendo, cumulativamente ou mediante somatório de contratos, atividades relacionadas a:

- Central de Serviços (Service Desk);
- Atendimento e suporte técnico aos usuários;
- Gestão de incidentes e requisições de serviço;
- Gestão de mudança, liberação e problemas;
- Gestão de base de conhecimento;
- Sustentação de infraestrutura tecnológica;
- Administração de servidores Windows e Linux;
- Administração de SGBDs corporativos;
- Administração de redes corporativas;
- Monitoramento e observabilidade de ambientes tecnológicos;
- Serviços de operação contínua de TIC;
- Serviços compatíveis com as boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação.

A Administração poderá realizar diligências destinadas à validação dos documentos apresentados, bem como solicitar esclarecimentos ou documentos complementares que permitam verificar a efetiva execução dos serviços informados.

#### 5.5.2. Comprovação da qualificação técnica

A licitante deverá comprovar aptidão para a execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, mediante a apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, admitindo-se o somatório de atestados para fins de demonstração da capacidade técnica exigida, desde que o conjunto das experiências apresentadas evidencie, de forma inequívoca, a efetiva capacidade da licitante para executar a solução pretendida, nos termos e condições estabelecidos neste Termo de Referência. O somatório dos atestados deverá estar vinculado à simultaneidade na execução dos serviços, devendo esses, para serem aceitos, terem ocorridos durante o mesmo intervalo de tempo, em razão da necessidade da empresa demonstrar capacidade operacional para atender os quantitativos mínimos exigidos no item de comprovação de experiência a seguir.

Os atestados deverão demonstrar experiência na prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação envolvendo atividades compatíveis com atendimento aos usuários, central de serviços, suporte técnico especializado, sustentação de infraestrutura tecnológica, monitoramento, administração de ambientes computacionais, gestão de serviços de TIC e operação de ambientes corporativos.

##### 5.5.2.1. A comprovação deverá evidenciar experiência em ambiente contendo, no mínimo:

- Atendimento a ambiente com pelo menos **2.000 usuários de TIC** e tratamento de volume médio mensal igual ou superior a **5.000 chamados**, abrangendo primeiro, segundo e terceiro níveis de atendimento;
- Coordenação e operação de Central de Serviços com ponto único de contato aos usuários;
- Execução de processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisições de Serviço, Gerenciamento de Problemas e Gestão de Mudanças;
- Utilização ou sustentação de ferramenta de *ITSM* integrada a mecanismos de automação e *chatbot*;
- Sustentação de ambiente contendo, no mínimo, **400 servidores virtuais Windows Server e Linux, 1 Storage corporativo, infraestrutura SAN (Storage Area Network) e Switches Fibre Channel**;
- Operação e monitoramento de ambiente tecnológico em regime **24x7**;
- Administração de bancos de dados corporativos contemplando, no mínimo, **2 TB de Microsoft SQL Server e 20 TB de PostgreSQL**;

- Administração de ambiente de correio eletrônico contendo, no mínimo, **2.000 caixas postais corporativas**;
- Administração de rede local (LAN) contendo, no mínimo, **100 switches** e rede sem fio (WLAN) contendo, no mínimo, **100 pontos de acesso (APs)**;
- Administração de rede WAN contendo, no mínimo, **30 links de dados**;
- Administração e sustentação de serviços de cibersegurança, incluindo firewalls de próxima geração, filtros de conteúdo, VPNs e controles de acesso corporativos.

Nos termos da **Súmula nº 263/2011 do Tribunal de Contas da União**, é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em serviços com características semelhantes, desde que a exigência seja proporcional à dimensão e à complexidade do objeto contratado.

A vindoura contratação foi concebida como solução integrada, composta por atendimento digital e autosserviço, Central de Serviços, suporte técnico especializado, sustentação avançada de infraestrutura, monitoramento contínuo, gestão de processos de TIC, gestão do conhecimento, automação, apoio à governança e apoio às atividades de segurança da informação.

Diante dessa complexidade, a qualificação técnica exigida não tem caráter meramente formal, tampouco decorre de opção discricionária desprovida de lastro técnico. Sua finalidade é reduzir o risco de seleção de empresa sem experiência operacional compatível com a escala, criticidade, diversidade tecnológica e grau de integração exigidos para a execução do contrato. Os quantitativos e características da solução decorreram das conclusões do Estudo Técnico Preliminar, considerando a estrutura tecnológica atual do PJRN, o ambiente computacional sustentado, o volume estimado de chamados, a criticidade dos serviços suportados, a necessidade de cobertura operacional contínua e as perspectivas de evolução tecnológica durante a vigência contratual.

Os requisitos de qualificação técnica ora apresentados são necessários, adequados e proporcionais à complexidade do objeto, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021 e da orientação consolidada pelo Tribunal de Contas da União, especialmente a Súmula TCU 263.

A contratação em questão tem por objeto a prestação continuada de serviços especializados de suporte, atendimento e sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação, abrangendo Central de Serviços, atendimento aos usuários, suporte técnico especializado, sustentação de infraestrutura tecnológica, monitoramento, observabilidade, gestão de processos de TIC, automação, ferramentas ITSM, chatbot, inteligência artificial, gestão de ativos e apoio às atividades de segurança da informação. Trata-se de solução integrada e crítica, voltada à sustentação de serviços tecnológicos essenciais ao funcionamento do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, incluindo o Processo Judicial Eletrônico, sistemas corporativos, serviços administrativos e demais ambientes tecnológicos institucionais. Considerando todo esse arcabouço de serviços a serem prestados, **a qualificação técnica exigida para todos os tópicos do item 5.5.2.1 demonstra-se imprescindível para a adequada execução contratual**, por todos esses guardarem relação direta com a parcela mais significativa da composição do objeto, e, por consequência, para o atingimento dos objetivos da Administração com o vindouro contrato, de acordo com o item 2.5 – “Benefícios e resultados” do presente Termo. Essa imprescindibilidade se justifica ainda, de forma inequívoca, pela relação direta entre o serviço objeto da futura contratação e a regular prestação jurisdicional - objetivo maior do Poder Judiciário do RN - conforme já fartamente demonstrada no item de Análise de Viabilidade da Contratação dos Estudos Técnicos Preliminares que embasaram este documento e devidamente aprovado pela Alta Administração.

Os quantitativos mínimos previstos no item de qualificação não foram definidos de forma arbitrária, mas a partir das características do ambiente tecnológico a ser sustentado, do volume de demandas, da criticidade dos serviços, da necessidade de operação contínua e da complexidade dos componentes tecnológicos envolvidos. O próprio Termo de Referência registra que os quantitativos foram definidos com base no porte da infraestrutura tecnológica do PJRN, no volume histórico de demandas, na quantidade de usuários atendidos, na complexidade dos ambientes computacionais e nas necessidades de continuidade e evolução dos serviços de TIC.

As exigências de experiência em atendimento a usuários, volume de chamados, Central de Serviços, processos ITSM, operação 24x7, administração de servidores, bancos de dados, redes LAN, WLAN e WAN, correio eletrônico corporativo, storage, SAN, monitoramento e cibersegurança correspondem às parcelas nucleares e tecnicamente relevantes do objeto. Não se trata de exigência de experiência genérica ou estranha ao objeto, mas da

comprovação mínima de aptidão para executar as atividades centrais que serão demandadas da futura contratada.

A exigência de quantitativos mínimos está em conformidade com a Súmula TCU 263, segundo a qual é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em serviços com características semelhantes, desde que relacionada às parcelas de maior relevância e valor significativo e proporcional à dimensão e complexidade do objeto.

Resta claro também a preservação da competitividade pela admissão do somatório de atestados de capacidade técnica, desde que o conjunto das experiências apresentadas evidencie, de forma inequívoca, a capacidade da licitante para executar a solução pretendida. Tal previsão está alinhada à orientação do TCU de que o somatório de atestados deve ser admitido quando não for imprescindível a comprovação por atestado único, justamente como forma de ampliar a competição.

Assim, os requisitos de qualificação constituem exigências técnicas estritamente vinculadas ao objeto, necessárias à mitigação de riscos de execução, compatíveis com a escala e a criticidade dos serviços, proporcionais à dimensão do ambiente tecnológico do PJRN e formuladas de maneira a preservar a competitividade do certame, especialmente pela admissão do somatório de atestados.

#### **5.5.2.1.1. Da demonstração dos percentuais correspondentes aos quantitativos mínimos exigidos para comprovação da capacidade técnico-operacional**

Os requisitos estabelecidos no item 5.5.2.1 não foram definidos a partir de mera reprodução dos itens constantes da composição do objeto contratual, mas sim com fundamento nas parcelas de maior relevância técnica da solução pretendida, em conformidade com a legislação e a jurisprudência aplicáveis, conforme detalhado a seguir:

##### **a) Da distinção entre composição do objeto e parcelas de maior relevância técnica.**

A composição do objeto constante do Termo de Referência possui finalidade essencialmente contratual, orçamentária, remuneratória e de mensuração dos serviços executados. Os itens ali indicados destinam-se à formação de preços, à definição da metodologia de pagamento, à fiscalização contratual e à mensuração dos resultados entregues pela futura contratada.

Por outro lado, os requisitos de habilitação técnico-operacional têm finalidade distinta. Sua função é aferir se a licitante possui experiência prévia suficiente para executar adequadamente os aspectos mais críticos, complexos e relevantes da contratação, reduzindo os riscos de insucesso contratual e assegurando a continuidade da prestação dos serviços. O próprio art. 67 da Lei nº 14.133/2021 estabelece que a qualificação técnico-operacional deve demonstrar a execução anterior de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto pretendido.

Considerando o nível de especificidade e complexidade do objeto que se intenta contratar, essa diferenciação entre itens da composição do objeto e requisitos de qualificação técnica é fundamental para o atingimento dos objetivos elencados no planejamento da contratação já aprovado pela Alta Administração.

##### **b) Da natureza integrada da solução contratada**

A contratação pretendida não consiste na aquisição isolada de determinados serviços de atendimento ou de componentes tecnológicos independentes.

O objeto foi estruturado como uma solução integrada de serviços de tecnologia da informação, contemplando central de serviços, suporte multinível, atendimento remoto e presencial, gerenciamento de incidentes e requisições, sustentação de infraestrutura, administração de ambientes computacionais, monitoramento e observabilidade, gestão de redes, bancos de dados, segurança da informação, automação de processos, gestão do conhecimento e operação contínua de serviços críticos.

A própria modelagem do Termo de Referência reconhece a elevada interdependência entre os diversos componentes da solução, razão pela qual foi afastada a possibilidade de parcelamento do objeto, considerando os riscos inerentes à fragmentação das responsabilidades operacionais, dos níveis de serviço e da governança contratual.

Nesse contexto, as exigências de qualificação técnica foram formuladas para aferir a efetiva capacidade da licitante de operar ambientes corporativos complexos e de grande porte, similares ao ambiente tecnológico do

Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, e não simplesmente para verificar a execução isolada de parcelas remuneratórias específicas.

Assim, os requisitos relacionados à gestão de usuários, tratamento de chamados, sustentação de infraestrutura, administração de servidores, operação de bancos de dados, monitoramento contínuo, administração de redes corporativas, correio eletrônico e controles de segurança da informação constituem efetivamente as capacidades operacionais nucleares da solução a ser contratada.

#### c) Da caracterização das parcelas de maior relevância

A seleção dos requisitos constantes no item 5.5.2.1 do TR observou precisamente o conceito de parcelas de maior relevância previsto na legislação.

O art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 determina que as exigências de habilitação técnica sejam restritas às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto.

Da mesma forma, a Súmula nº 263 do Tribunal de Contas da União admite a exigência de quantitativos mínimos desde que recaia sobre serviços correspondentes às parcelas de maior relevância e que tais quantitativos guardem proporcionalidade com a dimensão e complexidade da contratação.

Considerando a natureza da solução pretendida, foram consideradas parcelas de maior relevância técnica aquelas relacionadas a:

- operação de central de serviços em ambiente corporativo de grande porte;
- gestão de elevado volume de chamados e atendimento a usuários;
- sustentação de infraestrutura computacional crítica;
- administração de servidores físicos e virtuais;
- administração de bancos de dados corporativos;
- gestão de redes corporativas distribuídas;
- administração de correio eletrônico corporativo;

A eventual falha em qualquer dessas capacidades comprometeria diretamente a continuidade dos serviços judiciais e administrativos suportados pela infraestrutura tecnológica do Tribunal, justificando sua eleição como parcelas de maior relevância para fins de habilitação.

#### d) Dos quantitativos mínimos e do limite legal de 50%

A Equipe de Planejamento registra que todos os quantitativos mínimos constantes do item de qualificação técnica foram definidos com base na dimensão real do ambiente tecnológico abrangido pela contratação, observando critérios de proporcionalidade, razoabilidade e pertinência técnica.

Dessa forma, segue tabela demonstrativa onde consta a correlação entre a qualificação técnica exigida, a sua referência no próprio termo de referência, o percentual efetivamente e a composição do objeto:

| Tabela de relacionamento - Qualificação técnica x referência TR x percentual x composição do objeto                                          |                                                                             |            |                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|
| Item da qualificação técnica                                                                                                                 | Referência                                                                  | Percentual | Relação com item da composição do objeto |
| Atendimento a ambiente com pelo menos <b>2.000 usuários de TIC</b> , abrangendo primeiro, segundo e terceiro níveis de atendimento;          | Total de usuários do PJRN: 7.000<br>Tabela da página 16 do TR               | 29%        | Itens 1 a 20                             |
| Tratamento de volume médio mensal igual ou superior a <b>5.000 chamados</b> , abrangendo primeiro, segundo e terceiro níveis de atendimento. | Total de chamados do PJRN: 11.500<br>Tabela da página 19 do TR              | 43%        | Itens 1 a 20                             |
| Sustentação de ambiente contendo, no mínimo, <b>400 servidores virtuais Windows Server e Linux</b>                                           | Total de servidores virtuais do PJRN: 838<br>Tabela da página 16 do TR      | 48%        | Itens 6 e 11                             |
| Sustentação de ambiente contendo, no mínimo, <b>1 Storage corporativo</b>                                                                    | Total de storages corporativos do PJRN: 04<br>Tabela da página 16 do TR     | 25%        | Itens 3 e 11                             |
| Administração de bancos de dados corporativos contemplando, no mínimo, <b>20 TB de PostgreSQL</b>                                            | Total volume SGBD Postgre do PJRN: 53 Tb<br>Tabela da página 16 do TR       | 38%        | Itens 4, 6 e 11                          |
| Administração de bancos de dados corporativos contemplando, no mínimo, <b>2 TB de Microsoft SQL Server</b>                                   | Total volume SGBD SQL Server do PJRN: 5,5 Tb<br>Tabela da página 16 do TR   | 36%        | Itens 4, 6 e 11                          |
| Administração de ambiente de correio eletrônico contendo, no mínimo, <b>2.000 caixas postais corporativas</b> ;                              | Total caixas postais eletrônicas do PJRN: 6000<br>Tabela da página 16 do TR | 33%        | Itens 8 e 11                             |
| Administração de rede local (LAN) contendo, no mínimo, <b>100 switches</b>                                                                   | Total switches do PJRN: 240<br>Tabela da página 16 do TR                    | 42%        | Itens 9 e 10                             |
| Administração de rede sem fio (WLAN) contendo, no mínimo, <b>100 pontos de acesso (APs)</b> ;                                                | Total AP's do PJRN: 295<br>Tabela da página 16 do TR                        | 34%        | Itens 9 e 10                             |
| Administração de rede WAN contendo, no mínimo, <b>30 links de dados</b> ;                                                                    | Total de links de dados do PJRN: 169<br>Tabela da página 16 do TR           | 18%        | Itens 9 e 10                             |

A tabela acima permite demonstrar objetivamente que os quantitativos mínimos exigidos permanecem dentro dos limites admitidos pela legislação vigente e pela jurisprudência do Tribunal de Contas da União, em especial o limite máximo de 50% previsto no art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

### 5.5.3. 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.

As comprovações podem ser feitas através de documentação oficial de cada item da solução, como “especificações técnicas”, manuais e/ou endereços de internet oficiais.

A Administração poderá promover diligências para esclarecimentos, **sem possibilidade de alteração das propostas** ou inclusão de novos documentos que modifiquem o conteúdo originalmente apresentado.

### 5.6. Critérios de aceitação

A aceitação dos serviços será condicionada à comprovação do cumprimento integral do Plano de Inserção, com atendimento de todos os requisitos funcionais, técnicos, operacionais, de segurança da informação, desempenho, disponibilidade e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

A CONTRATADA deverá demonstrar que todos os componentes da solução se encontram implantados, configurados, integrados e operacionais, em conformidade com os requisitos definidos pela Administração. Serão considerados critérios mínimos para aceitação da solução:

- Conclusão das atividades de transição e absorção do ambiente;
- Implantação e configuração integral dos serviços contratados;
- Disponibilização das ferramentas e ambientes previstos na contratação;
- Implementação dos processos operacionais definidos pela Administração;
- Implementação dos mecanismos de monitoramento e observabilidade;
- Disponibilização dos mecanismos de gestão e acompanhamento dos serviços;
- Disponibilização dos relatórios operacionais e gerenciais previstos;
- Entrega da documentação técnica obrigatória;
- Entrega dos procedimentos operacionais e de contingência;
- Conclusão das atividades de transferência de conhecimento;
- Ausência de não conformidades impeditivas identificadas pela fiscalização;
- Homologação técnica realizada pela SETIC.

A simples disponibilização dos serviços não caracteriza sua aceitação pela Administração.

A aceitação ocorrerá somente após validação formal da fiscalização contratual e emissão do respectivo Termo de Aceite Definitivo.

### 5.7. Requisitos de Formação da Equipe (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A CONTRATADA deverá manter equipe técnica compatível com a complexidade, criticidade e abrangência dos serviços objeto da contratação, em quantitativo suficiente para assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço e das demais obrigações contratuais.

A composição da equipe será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não havendo qualquer obrigação de disponibilização de postos de trabalho, dedicação exclusiva ou vinculação prévia de profissionais específicos ao contrato. A composição da equipe deverá ter como referência o disposto na Portaria do Ministério da Gestão

e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 5.921, de 22 de julho de 2026 e em suas vindouras atualizações, especificamente com relação os perfis profissionais que deverão executar os serviços contratados.

O conhecimento técnico, a experiência profissional, a formação, as certificações e demais requisitos exigidos para os profissionais alocados na execução dos serviços deverão observar, conforme o perfil correspondente, as condições estabelecidas no Anexo – Perfis, Qualificações e Escopo, parte integrante deste Termo de Referência. Ao final do Plano de Inserção, a CONTRATADA deverá comprovar que, no mínimo, 80% da equipe que atuará na execução contratual atende integralmente às exigências de conhecimento técnico, experiência profissional, formação, certificações e demais requisitos previstos para os respectivos perfis no Anexo – Perfis, Qualificações e Escopo. O percentual remanescente deverá ter o atendimento integral dessas exigências comprovado no prazo máximo de sessenta dias corridos, contados da conclusão do Plano de Inserção, sem prejuízo da observância dos níveis mínimos de serviço, da continuidade da execução contratual e da responsabilidade da CONTRATADA pela adequada prestação dos serviços. O não cumprimento integral das exigências de conhecimento técnico, experiência profissional, formação, certificações e demais requisitos previstos para os respectivos perfis no Anexo – Perfis, Qualificações e Escopo acarretará a aplicação das sanções previstas no item 5.19.

Para as comprovações das certificações previstas no Anexo – Perfis, Qualificações e Escopo, será admitida a certificação oficial sucessora ou equivalente, desde que cubra competências compatíveis e seja validada pela fiscalização contratual.

A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais disponibilizados atendam integralmente aos requisitos mínimos definidos para cada perfil, mantendo a comprovação documental pertinente sempre que solicitada pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, mediante justificativa formal, a adoção das providências necessárias, incluindo a substituição de recursos, para corrigir falhas técnicas, operacionais, comportamentais ou de conduta verificadas na execução dos serviços, quando tais ocorrências comprometerem a qualidade, a continuidade, a segurança, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço ou o adequado relacionamento institucional com os usuários do PJRN.

A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, capacidade operacional suficiente para atendimento das demandas previstas, observando os quantitativos, perfis técnicos e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

## **5.8. Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade**

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

O recebimento provisório das entregas previstas no Plano de Inserção será realizado de forma parcelada, à medida que cada fase, marco ou entrega prevista for concluída pela CONTRATADA. Após a verificação preliminar do atendimento dos requisitos aplicáveis à respectiva entrega, a CONTRATANTE emitirá o correspondente Termo de Recebimento Provisório, destinado a registrar a conclusão da etapa e autorizar o início das atividades de validação, testes, homologação ou demais procedimentos previstos para a fase subsequente. A emissão do Termo de Recebimento Provisório não implica aceitação definitiva da entrega, permanecendo a CONTRATADA responsável pela correção de eventuais falhas, inconsistências ou não conformidades identificadas pela CONTRATANTE.

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

O recebimento do objeto dar-se-á DE FORMA DEFINITIVA mediante conclusão do Plano de Inserção, caso verifique-se o integral cumprimento da entrega da solução, sem nenhuma providência pendente de ajustes, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo em até 05 dias úteis após o ateste do término das atividades elencadas no Plano de Inserção.

O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela correção de defeitos, falhas, vícios, inconsistências ou problemas identificados durante toda a vigência contratual.

A emissão do Termo de Recebimento Definitivo também não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço, obrigações de segurança da informação, requisitos de proteção de dados e demais disposições contratuais.

## **5.9. Do Modelo de remuneração**

### **5.9.1. Forma de pagamento**

Os pagamentos somente serão efetivados em contraprestação aos serviços efetivamente prestados, com observância com observância estrita ao previsto na **RESOLUÇÃO N.º 15-TJ, DE 09 DE MAIO DE 2018**, cópia anexa. O pagamento será realizado mensalmente, após a efetiva prestação dos serviços e mediante a comprovação do atendimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Para otimizar a fiscalização do contrato e agilizar o processo de pagamento, deverão ser observadas as seguintes atividades:

- a) Até o quinto dia útil de cada mês (mês “M”), o(s) preposto(s) entregará(ão), formalmente, ao Fiscal Técnico do Contrato, o relatório de níveis de serviços, com base nos quantitativos efetivamente executados ou disponibilizados durante o período de medição, e com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês “M – 1”;
- b) O fiscal técnico analisará o relatório de níveis de serviços, quanto à necessidade de adequação, em razão de eventual cobrança de valores relativos a serviços não prestados ou que tenham sido prestados com defeito e ainda aguardem regularização;
- c) O fiscal técnico devolverá, em até cinco dias úteis, o relatório de níveis de serviços, aprovado ou com indicação das correções a serem introduzidas, acompanhado do registro de glosas, com detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços – NMS, referente ao mês “M – 1”;
- d) Na hipótese da **APROVAÇÃO** do relatório de níveis de serviços, o preposto emitirá notas fiscais referente ao mês de apuração, computando os descontos apresentados no registro de glosas, bem como as certidões de regularidade fiscal;
- e) Na hipótese de **NÃO APROVAÇÃO** do relatório de níveis de serviços e **CONCORDÂNCIA** do preposto às correções informadas pelo fiscal técnico, a CONTRATADA atualizará o relatório de níveis de serviços e emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados no registro de glosas, bem como as certidões de regularidade fiscal;
- f) Na hipótese de **NÃO APROVAÇÃO** do relatório de níveis de serviços e **DISCORDÂNCIA** do preposto às correções informadas pelo fiscal técnico, a CONTRATADA encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte do fiscal técnico, retomando as atividades descritas na alínea “c” acima.

**IMPORTANTE:** As justificativas deverão vir acompanhada de planilha detalhada contendo todos os chamados considerados no mês de apuração. A planilha deverá identificar, de forma clara, os chamados apontados como violados, o respectivo nível de atendimento ou grupo responsável pela violação, o indicador/NMS aplicável e a justificativa individualizada para eventual reconsideração. A ausência de detalhamento suficiente, evidências ou fundamentação objetiva poderá implicar a manutenção das correções e conclusões registradas pela fiscalização técnica.

O fiscal técnico adotará as providências necessárias à formalização do processo administrativo de pagamento e informará o número do protocolo de acompanhamento ao preposto da CONTRATADA, para o devido acompanhamento.

As glosas aplicáveis à execução contratual decorrerão do descumprimento das metas, indicadores e níveis mínimos de serviço estabelecidos no Anexo – Níveis Mínimos de Serviços - NMS, parte integrante deste Termo de Referência. Para cada indicador não atendido, serão aplicados os percentuais de desconto correspondentes,

conforme faixas, critérios de apuração e limites definidos no referido anexo, sem prejuízo de outras medidas administrativas ou sanções cabíveis previstas no contrato.

A soma das glosas aplicadas em um mesmo período de medição não poderá ultrapassar 30% do valor mensal faturado, sem prejuízo da aplicação das demais medidas contratuais cabíveis.

A glosa de faturas emitidas com incorreção não gerará qualquer encargo financeiro ao CONTRATANTE, mas a glosa indevida possibilitará à CONTRATADA o direito à cobrança de encargos financeiros, desde que comprovado o prejuízo.

As glosas constituem mecanismo de ajuste financeiro destinado a refletir o efetivo desempenho da solução contratada em relação aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

A aplicação de glosa não possui natureza punitiva, não substitui as penalidades contratuais e não afasta a possibilidade de aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento contratual.

#### **5.9.2. Do valor mensal faturável para pagamento dos serviços**

Com base no relatório de níveis de serviços no mês “M – 1” e no registro de glosas do mês “M – 1”, a CONTRATADA emitirá fatura mensal para pagamento do “Custo Mensal Faturável”, calculado da seguinte forma:

**CUSTO MENSAL FATURÁVEL** = (valor total aprovado no relatório de níveis de serviços no mês “M – 1”) – (desconto total consolidado no registro de glosas do mês “M – 1”).

#### **5.9.3. Do prazo para pagamento**

Após o recebimento da documentação necessária, a realização da liquidação da despesa e o atesto da fiscalização contratual, o pagamento será efetuado no prazo previsto na legislação aplicável e nos normativos internos do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

O prazo de pagamento será contado na forma estabelecida pela Lei nº 14.133/2021 e demais normativos pertinentes.

Na hipótese de incorreções na documentação apresentada, o prazo para pagamento ficará suspenso até a regularização das pendências identificadas.

Eventuais atrasos imputáveis exclusivamente à Administração serão tratados na forma da legislação vigente.

### **5.10. Requisitos de participação de consórcio e subcontratação (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)**

#### **5.10.1. Participação de Consórcios**

**Não será admitida a participação de empresas sob a forma de consórcio.**

A vedação à participação em consórcio justifica-se em razão da natureza integrada dos serviços objeto desta contratação, que compreendem atividades de Central de Serviços, suporte técnico especializado, sustentação de infraestrutura tecnológica, monitoramento, observabilidade, administração de ambientes computacionais, gestão de serviços de TIC e apoio às atividades de segurança da informação.

A execução dos serviços exige integração operacional permanente, compartilhamento contínuo de informações, utilização de processos unificados, gestão centralizada dos níveis mínimos de serviço e responsabilização única pela execução contratual.

A admissão de consórcios poderia ampliar a complexidade da gestão contratual, dificultar a fiscalização dos serviços, gerar conflitos de responsabilidade entre as empresas consorciadas e aumentar os riscos de descontinuidade operacional, comprometendo a efetividade dos resultados pretendidos pela Administração.

Adicionalmente, verifica-se a existência de ampla oferta de empresas especializadas no mercado nacional com capacidade técnica, operacional e econômico-financeira suficiente para executar integralmente o objeto da contratação, inexistindo necessidade de admissão de consórcios para ampliação da competitividade do certame.

Dessa forma, a vedação à participação de consórcios mostra-se adequada e compatível com as características da contratação, observando os princípios da eficiência, da economicidade e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

#### **5.10.2. Subcontratação**

**Será admitida a subcontratação do objeto principal da contratação exclusivamente para o item 02 da composição do objeto - Serviço de manutenção do sistema de gerenciamento de demandas, Chatbot IA e ITAM/SAM.**

A subcontratação deverá ser restrita aos serviços de manutenção do sistema de gerenciamento de demandas, Chatbot IA e ITAM/SAM, não podendo adentrar nos demais serviços a serem prestados no vindouro contrato. O limite autorizado pela Administração para a subcontratação será da demanda máxima total para os 30 meses para esse item, que equivale a trinta unidades do serviço.

A subcontratação apenas para esse item se justifica considerando principalmente os princípios da economicidade e da eficiência. Quanto à economicidade, trata-se de serviço que, se subcontratado, permitirá as licitantes aumentar seu leque de possibilidades de atendimento às especificações técnicas estabelecidas no presente termo, considerando a natureza do objeto, e por consequência diminuir os custos inerentes a esse serviço. Acerca da eficiência, a subcontratação é justificada pela ampliação da possibilidade de contratação de um serviço mais especializado de ferramenta de gerenciamento de demandas, também considerando a natureza desse tipo de mercado.

A eventual autorização para subcontratação não transfere à empresa subcontratada qualquer vínculo com a Administração, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela qualidade dos serviços executados, pelo cumprimento das obrigações contratuais e pelos resultados entregues.

A CONTRATADA permanecerá única responsável perante o PJRN por todos os serviços executados, inclusive aqueles eventualmente realizados por terceiros regularmente autorizados. Do mesmo modo, também será exclusivamente responsável pelo cumprimento de todos os Níveis Mínimos de Serviço do contrato e pelo pagamento integral de todas e quaisquer eventuais glosas decorrentes desses NMS.

A Administração poderá, a qualquer tempo, solicitar informações e documentos relacionados às atividades subcontratadas, bem como exigir a substituição de empresa subcontratada que venha a comprometer a adequada execução contratual.

A vedação à subcontratação do núcleo essencial dos serviços visa preservar a responsabilização contratual, a continuidade operacional, a governança dos serviços e a qualidade dos resultados esperados pela Administração.

A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade

contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

É proibida ainda a subcontratação completa ou da parcela principal da contratação e das parcelas de maior relevância técnica.

#### **5.11. Requisitos de Vistoria Técnica (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)**

Com a finalidade de propiciar adequado conhecimento das condições locais de execução do objeto e subsidiar a elaboração de propostas técnica e economicamente consistentes, **será facultada às licitantes a realização de vistoria técnica prévia** nos locais onde os serviços serão prestados.

A vistoria técnica permitirá às licitantes avaliar, dentre outros aspectos, as condições operacionais, infraestrutura disponível, acessos, eventuais restrições logísticas e demais peculiaridades que possam influenciar a execução contratual, contribuindo para a correta formação de preços e mitigação de riscos.

A realização da vistoria observará as seguintes condições:

- I. Deverá ser previamente agendada junto à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC através do **telefone (84) 3673-9121**;
- II. Ocorrerá em dias úteis e dentro do horário de expediente institucional;
- III. Poderá ser realizada até a data limite estabelecida no edital;
- IV. Os custos decorrentes da vistoria serão de exclusiva responsabilidade da licitante interessada.

##### **5.11.1. Da comprovação da vistoria**

A licitante que optar pela realização da vistoria deverá apresentar, juntamente com sua proposta ou na fase de habilitação, conforme definido no edital:

- **Atestado de Vistoria Técnica**, emitido pelo PJRN, devidamente assinado por representante da empresa e servidor responsável pelo acompanhamento.

##### **5.11.2. Da dispensa de vistoria**

A licitante que optar por não realizar a vistoria técnica:

- **não será inabilitada nem sofrerá qualquer penalidade no certame**, em observância ao princípio da competitividade;
- deverá apresentar **Declaração de Dispensa de Vistoria Técnica**, devidamente assinada por seu representante legal.

Na referida declaração, a licitante deverá consignar expressamente que:

- possui pleno conhecimento das condições locais e operacionais para execução do objeto;
- recebeu todas as informações suficientes à elaboração de sua proposta;
- assume integral responsabilidade pela execução contratual.

##### **5.11.3. Da assunção de riscos pela licitante**

A licitante, ao participar do certame, independentemente da realização de vistoria técnica, **assume integral responsabilidade pela correta avaliação das condições do objeto**, não podendo alegar, posteriormente, sob qualquer fundamento:

- desconhecimento das condições locais;
- dificuldades operacionais ou logísticas;
- inadequação de custos ou necessidade de revisão de preços;

- ou quaisquer fatores que poderiam ter sido previamente conhecidos.

A ausência de vistoria técnica **não poderá ser utilizada como justificativa para:**

- descumprimento contratual;
- solicitação de reequilíbrio econômico-financeiro;
- atrasos na execução;
- ou redução do nível de desempenho esperado.

#### **5.12. Outros Requisitos Aplicáveis (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)**

Além dos requisitos expressamente previstos neste Termo de Referência, a solução CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos complementares:

- **Disponibilidade e Continuidade dos Serviços**

A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade operacional dos serviços de TIC suportados pelo contrato durante toda a vigência contratual, adotando mecanismos de contingência, redundância operacional, gestão de riscos e procedimentos de recuperação necessários à redução dos impactos decorrentes de falhas operacionais.

- **Compatibilidade com o Ambiente Tecnológico do PJRN**

A solução deverá manter compatibilidade com os ambientes tecnológicos atualmente utilizados pelo PJRN, bem como com as evoluções tecnológicas que vierem a ser adotadas durante a vigência contratual.

- **Atualização Tecnológica**

A CONTRATADA deverá fornecer atualizações, correções, melhorias, *patches* de segurança, adaptações operacionais e demais evoluções necessárias à manutenção da segurança, estabilidade e desempenho dos serviços, sem custos adicionais para a Administração.

- **Apoio a eventos**

Todos os recursos do vindouro contrato poderão ser designados a participar e apoiar os eventos promovidos pela CONTRATANTE, tais como: Expresso Judiciário, Setic Itinerante, Justiça na Praça, Justiça Escola, acompanhamento de sessões de Júri, cursos, treinamentos e palestras, dentre outros.

- **Segurança da Informação**

Todos os serviços deverão observar as normas de segurança da informação, privacidade, proteção de dados pessoais, controle de acesso e gestão de riscos adotadas pelo PJRN.

- **Transferência de Conhecimento**

A CONTRATADA deverá promover continuamente a transferência de conhecimento para a equipe da SETIC, sempre que houver implantação de novos serviços, alterações arquiteturais, mudanças relevantes ou solicitação formal da fiscalização contratual.

- **Atividades fora do escopo**

Os responsáveis pela execução dos serviços de coordenação (Coordenação da Central de Serviços e Experiência do Usuário, Coordenação de Cibersegurança, Coordenação de Incidentes e Requisições, Coordenação de Infraestrutura e Técnica Geral do Contrato, Coordenação de Monitoramento, Observabilidade e Operação Contínua, Coordenação de Mudanças, Liberações e Problemas e Coordenação de Suporte Especializado de Campo e Remoto) **NÃO PODERÃO**, sob nenhuma hipótese, acumular a função de preposto do contrato nem tampouco exercer as atividades inerentes do cargo de preposto, gerente de contrato ou outro similar. Do mesmo modo, não poderão exercer atividades administrativas relativas a cálculos de repactuação contratual, reoneração e outros tipos inerentes à área financeira, folha de pagamento, controle de veículos, e outros de mesma natureza. O descumprimento desse requisito poderá ensejar aplicação das penalidades e demais medidas administrativas previstas na legislação e no contrato oriundo deste instrumento.

- **Continuidade ao Final do Contrato**

A CONTRATADA deverá colaborar integralmente com os procedimentos de transição contratual, assegurando a transferência ordenada do conhecimento, da documentação, das configurações, dos registros operacionais e das informações necessárias para preservação da continuidade dos serviços.

- **Da propriedade dos artefatos**

Todas as configurações, documentação, bases de conhecimento, fluxos e artefatos produzidos especificamente para o PJRN deverão ser entregues em formato aberto e reutilizável, preservando a titularidade de componentes preexistentes, frameworks, bibliotecas e ferramentas de terceiros e assegurando ao PJRN as licenças ou direitos de uso necessários à continuidade dos sistemas/serviços envolvidos.

### **5.13. Transferência de Conhecimento**

**5.13.1.** A transferência de conhecimento deverá ocorrer de forma bidirecional, estruturada, contínua e documentada, abrangendo tanto o repasse de informações da CONTRATANTE para a CONTRATADA, necessário à adequada absorção do ambiente institucional, tecnológico e operacional do PJRN, quanto o repasse de conhecimento da CONTRATADA para a CONTRATANTE, necessário à fiscalização, governança, continuidade, rastreabilidade e evolução dos serviços contratados.

**5.13.2.** As atividades de transferência de conhecimento deverão ser registradas e evidenciadas, podendo ocorrer por meio de reuniões técnicas, oficinas, treinamentos, demonstrações práticas, acompanhamento assistido, documentação técnica, manuais, fluxogramas, bases de conhecimento, relatórios, gravações, apresentações e demais meios adequados à natureza dos serviços.

**5.13.3.** Durante o Plano de Inserção e sempre que necessário ao longo da execução contratual, a CONTRATANTE deverá promover o repasse das informações institucionais, técnicas e operacionais necessárias para que a CONTRATADA compreenda o ambiente tecnológico, os processos internos, os fluxos de atendimento, os normativos aplicáveis e as particularidades dos serviços de TIC do PJRN.

**5.13.4.** A transferência de conhecimento da CONTRATANTE para a CONTRATADA poderá contemplar, no mínimo:

- a) apresentação da estrutura organizacional da SETIC, das unidades envolvidas e dos pontos de contato institucionais;
- b) apresentação dos processos internos de atendimento, suporte, sustentação, incidentes, requisições, problemas, mudanças, ativos, configuração, segurança da informação e gestão do conhecimento;
- c) apresentação dos sistemas corporativos, serviços críticos, ambientes tecnológicos, integrações, ferramentas institucionais e canais oficiais de atendimento;
- d) disponibilização de fluxogramas, normas internas, políticas institucionais, procedimentos operacionais, catálogos de serviços, bases de conhecimento existentes e demais documentos necessários à execução dos serviços;
- e) orientações sobre regras de segurança da informação, proteção de dados pessoais, controle de acesso, sigilo, uso de credenciais e tratamento de informações institucionais;
- f) repasse de informações sobre as particularidades do atendimento aos usuários internos, externos, magistrados, unidades judiciais, unidades administrativas, comarcas, polos de atendimento e demais públicos abrangidos pela contratação;
- g) esclarecimento sobre histórico operacional, demandas recorrentes, riscos conhecidos, serviços críticos, períodos sensíveis, eventos institucionais e práticas atualmente adotadas;
- h) participação das áreas técnicas da CONTRATANTE em reuniões, oficinas, validações, homologações e demais atividades necessárias à adequada absorção do conhecimento pela CONTRATADA.

**5.13.5.** A transferência de conhecimento realizada pela CONTRATANTE não afastará a responsabilidade da CONTRATADA pela adequada execução dos serviços, pela capacitação de seus profissionais, pela documentação das atividades, pela observância das boas práticas aplicáveis e pela evolução contínua da solução contratada.

**5.13.6.** Durante o Plano de Inserção e ao longo de toda a execução contratual, a CONTRATADA deverá promover ações contínuas de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, com o objetivo de assegurar a adequada compreensão, acompanhamento, fiscalização, continuidade, evolução e eventual internalização das informações essenciais à governança dos serviços prestados.

**5.13.7.** A transferência de conhecimento da CONTRATADA para a CONTRATANTE deverá contemplar, no mínimo:

- i) procedimentos operacionais adotados na Central de Serviços, suporte técnico, sustentação de infraestrutura, monitoramento, observabilidade, automação, atendimento por chatbot e demais componentes da solução;
- j) parametrizações, configurações, integrações, fluxos, scripts, painéis, dashboards, relatórios e automações implementadas;
- k) arquitetura lógica e operacional das ferramentas utilizadas, incluindo sistema de gerenciamento de demandas, base de conhecimento, ITAM, SAM, CMDB, chatbot, portal de atendimento, monitoramento e demais soluções integradas;
- l) procedimentos de atendimento, escalonamento, classificação, priorização, tratamento de incidentes, requisições, problemas, mudanças, ativos, configuração e conhecimento;
- m) documentação técnica das soluções implantadas, incluindo manuais, guias operacionais, fluxogramas, procedimentos de contingência, rotinas de administração e evidências de configuração;
- n) repasse de conhecimento decorrente de melhorias, customizações, integrações, automações ou alterações realizadas durante a execução contratual;
- o) apresentação periódica de lições aprendidas, dificuldades encontradas, riscos identificados, recomendações técnicas e oportunidades de melhoria.

**5.13.8.** A CONTRATADA deverá manter toda a documentação técnica, operacional e gerencial atualizada em repositório indicado ou homologado pela CONTRATANTE, em formato editável, pesquisável e reutilizável, de modo a preservar o conhecimento institucional, reduzir riscos de dependência tecnológica ou operacional e permitir a continuidade dos serviços em caso de substituição de profissionais, alteração de equipe ou encerramento contratual.

**5.13.9.** A transferência de conhecimento deverá abranger, sempre que aplicável, os processos, ferramentas, integrações, fluxos, bases de conhecimento, automações, scripts, dashboards, relatórios, parâmetros de configuração, procedimentos de atendimento, critérios de priorização, indicadores de desempenho, rotinas de monitoramento e demais elementos necessários à adequada compreensão e governança da solução.

**5.13.10.** A CONTRATADA deverá realizar novas ações de transferência de conhecimento sempre que houver implantação de novos serviços, alteração relevante de processos, substituição de ferramentas, mudança de arquitetura, atualização de fluxos operacionais, inclusão de automações, customizações, integrações ou qualquer modificação que impacte a execução, fiscalização ou continuidade dos serviços.

**5.13.11.** Ao final do Plano de Inserção, bem como sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar evidências da transferência de conhecimento realizada, incluindo, registros de reuniões, atas, listas de presença, apresentações, gravações, manuais, procedimentos operacionais e demais artefatos pertinentes.

#### **5.14. Obrigações da CONTRATANTE**

Compete à CONTRATANTE, por intermédio da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, exercer a gestão e fiscalização da execução contratual, observando as disposições da Lei nº 14.133/2021, da Resolução CNJ nº 468/2022 e demais normativos aplicáveis.

Constituem obrigações da CONTRATANTE:

- Designar formalmente o Gestor do Contrato e os Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do Contrato;
- Acompanhar, supervisionar e fiscalizar a execução dos serviços contratados;
- Avaliar o cumprimento dos requisitos técnicos, operacionais e dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos;
- Receber, analisar e aprovar os documentos, relatórios, planos e demais entregas previstas contratualmente;
- Fornecer as informações, autorizações e acessos necessários à execução dos serviços, observadas as normas de segurança da informação;
- Validar os produtos, entregas e serviços executados pela CONTRATADA;
- Promover os atos de recebimento provisório e definitivo;
- Solicitar correções, complementações ou adequações sempre que identificadas não conformidades;
- Notificar formalmente a CONTRATADA acerca de falhas, atrasos, indisponibilidades ou descumprimentos contratuais;
- Aplicar glosas, sanções e demais medidas administrativas legalmente cabíveis;
- Efetuar os pagamentos devidos após a comprovação da adequada execução contratual;
- Zelar pela governança, continuidade e segurança dos serviços de TIC abrangidos pela contratação;
- Aprovar os planos de implantação, transição, contingência, continuidade, transferência de conhecimento e encerramento contratual;
- Exigir da CONTRATADA a manutenção das condições de habilitação, qualificação técnica e regularidade exigidas para contratação durante toda a vigência contratual.

A fiscalização exercida pela Administração não reduz nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela adequada execução dos serviços.

#### **5.15. Obrigações da CONTRATADA**

Compete à CONTRATADA executar integralmente o objeto contratado, observando os requisitos técnicos, operacionais, funcionais, gerenciais, de segurança da informação e de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Constituem obrigações da CONTRATADA:

- Executar os serviços em conformidade com os níveis mínimos de serviço, requisitos técnicos e prazos estabelecidos;
- Disponibilizar e manter equipe técnica qualificada em quantitativo compatível com a execução contratual;
- Garantir a continuidade operacional dos serviços durante toda a vigência contratual;
- Manter estrutura operacional apta a atender demandas ordinárias, extraordinárias e situações críticas;
- Disponibilizar, configurar, integrar, operar, monitorar e manter todas as ferramentas, processos e recursos necessários à execução da solução;
- Cumprir integralmente os níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho contratados;
- Registrar e manter histórico completo das atividades executadas, chamados, incidentes, problemas, mudanças e demais registros operacionais;
- Disponibilizar acesso às informações operacionais necessárias à fiscalização do contrato;
- Apresentar relatórios técnicos, indicadores operacionais e evidências de execução sempre que solicitado;
- Manter atualizada toda a documentação técnica da solução;
- Executar atividades de transferência de conhecimento para a equipe da SETIC;
- Manter confidencialidade sobre informações, documentos, dados e ativos tecnológicos acessados durante a execução contratual;
- Cumprir as normas de segurança da informação, proteção de dados pessoais e continuidade de negócios adotadas pelo PJRN;
- Comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança, indisponibilidade crítica, falha operacional relevante ou risco à continuidade dos serviços;

- Implementar ações corretivas, preventivas e evolutivas necessárias à manutenção da qualidade dos serviços;
- Participar das reuniões de acompanhamento e governança contratual convocadas pela Administração;
- Disponibilizar preposto responsável pela gestão operacional do contrato;
- Cooperar integralmente com os procedimentos de transição contratual ao término da vigência;
- Manter durante toda a vigência contratual as condições de habilitação, qualificação técnica, regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e demais requisitos exigidos para contratação.

A CONTRATADA será responsável por todos os recursos humanos, tecnológicos, administrativos e operacionais necessários à execução dos serviços, não cabendo à Administração qualquer responsabilidade por sua organização interna, gestão de pessoal ou estrutura operacional.

A CONTRATADA deverá manter capacidade operacional compatível com ambiente contendo central de serviços, sustentação de infraestrutura, monitoramento, observabilidade, administração de servidores, redes, bancos de dados, serviços de diretório, plataformas corporativas e mecanismos de cibersegurança, observando as características e a complexidade do ambiente tecnológico suportado pelo PJRN.

#### **5.15.1. Responsabilidades solidárias e subsidiárias**

A CONTRATADA será **única e integralmente responsável** pela execução dos serviços contratados, bem como por todas as ações praticadas por seus empregados, prepostos, representantes, parceiros e eventuais subcontratados regularmente autorizados.

A eventual utilização de terceiros na execução de atividades acessórias não afasta, limita ou transfere a responsabilidade da CONTRATADA perante a Administração, permanecendo esta responsável pelo cumprimento integral das obrigações contratuais, dos níveis mínimos de serviço, dos requisitos técnicos e dos resultados esperados.

A CONTRATADA responderá pelos danos causados ao PJRN ou a terceiros decorrentes de erro, falha, omissão, negligência, imperícia, imprudência, descumprimento contratual ou utilização inadequada dos recursos envolvidos na execução dos serviços.

Não será admitida qualquer transferência de responsabilidade técnica, operacional, contratual, trabalhista, previdenciária, tributária ou comercial à Administração Pública.

Nos termos do art. 121, §1º, da Lei nº 14.133/2021, **a Administração não responderá solidária nem subsidiariamente por obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, tributárias ou comerciais assumidas pela CONTRATADA**, cabendo exclusivamente a esta suportar todos os encargos decorrentes de sua atividade empresarial.

A CONTRATADA permanecerá responsável pela adequada proteção das informações, dos ativos tecnológicos, dos ambientes computacionais e dos dados institucionais aos quais tiver acesso em razão da execução contratual, inclusive após o encerramento da vigência do contrato.

#### **5.16. Justificativa para a NÃO Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços continuados especializados de suporte, atendimento e sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, abrangendo atividades operacionais, técnicas e gerenciais executadas de forma contínua e integrada.

Após análise das características do objeto e da legislação aplicável, conclui-se pela não aplicação de margens de preferência ou mecanismos de preferência previstos na legislação de contratações públicas.

A solução pretendida não se caracteriza como aquisição de bens manufaturados nacionais nem envolve produtos passíveis de enquadramento em políticas específicas de margem de preferência estabelecidas pelo Poder Executivo Federal.

Além disso, a contratação está fundamentada predominantemente na prestação de serviços especializados de TIC, cuja seleção deverá observar critérios de capacidade técnica, desempenho, qualidade dos serviços e proposta mais vantajosa para a Administração.

Dessa forma, não se identificam requisitos legais ou regulamentares que justifiquem a aplicação de margens de preferência ou mecanismos similares no presente procedimento licitatório.

#### **5.17. Estimativa do Valor da Contratação**

A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base na pesquisa de preços constante do processo administrativo, mediante análise e equalização das propostas comerciais consideradas válidas, observados os 22 itens, as unidades de medida e os quantitativos máximos definidos neste Termo de Referência.

Para a definição dos preços unitários estimados, adotou-se a mediana dos valores apresentados pelas empresas Interop, Digisystem, Stefanini e ReadyTI. As demais referências examinadas e os respectivos tratamentos metodológicos encontram-se detalhados na Pesquisa de Preços da Solução de Suporte e Atendimento de TIC.

A aplicação dos preços unitários estimados à demanda máxima prevista resultou no valor global de **R\$ 54.028.534,50 para os 30 meses de vigência contratual.**

O valor estimado representa o limite financeiro da contratação para a hipótese de utilização integral dos quantitativos máximos. Não constitui obrigação de consumo, faturamento ou pagamento integral, uma vez que a execução financeira ficará condicionada aos serviços efetivamente demandados, disponibilizados ou executados, aferidos e aceitos pela Administração.

Os itens 1 e 2 possuem natureza fixa e continuada e permanecerão ativos durante a vigência contratual. Os itens 3 a 22 possuem demanda variável e serão utilizados conforme a necessidade da Administração, observados os limites e as condições estabelecidos neste Termo de Referência.

A metodologia, as fontes consultadas, a análise crítica das referências, os critérios de tratamento dos preços e a memória de cálculo encontram-se detalhados no documento denominado **“Pesquisa de Preços da Solução de Suporte e Atendimento de TIC”**, integrante do processo administrativo.

#### **5.18. Adequação Orçamentária e reajustamento (Alínea j, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)**

##### **5.18.1. Ações Orçamentárias**

Dentre as ações orçamentárias de T.I. do PJRN, destacamos a que esta contratação se encaixa:

- ( ) Laboratório de Inovação
- ( ) Segurança Cibernética
- (X) Gestão de Infraestrutura**
- ( ) Sistemas judiciais e administrativos

##### **5.18.2. Do reajuste e reequilíbrio econômico-financeiro do contrato**

**5.18.2.1.** 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.

**5.18.2.2.** A CONTRATADA deverá demonstrar os fatos causadores das distorções e o CONTRATANTE analisará os impactos para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

**5.18.2.3.** Em caso de necessidade de **reajuste**, deverá seguir as condições estabelecidas abaixo:

- I. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis 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;
- II. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;
- III. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do último reajuste;
- IV. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo;
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. O reajuste será precedido de solicitação da CONTRATADA e analisado previamente pela Secretaria de Orçamento e Finanças;
- VIII. Os efeitos financeiros retroagem a data de aquisição do direito, nos termos do item I desta Cláusula.
- IX. O reajuste será realizado por apostilamento.

### **5.18.3. 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:

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

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

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

### **5.19. Garantia Contratual**

Por se tratar de serviço continuado, de natureza crítica e relevante para a continuidade dos serviços de TIC do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, será exigida da CONTRATADA, após a assinatura do contrato, a prestação de garantia contratual, em favor da CONTRATANTE, com fundamento nos arts. 96 a 102 da Lei nº 14.133/2021, destinada a assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas.

A garantia corresponderá a 5% do valor anual do contrato, e deverá ser prestada em uma das modalidades previstas no art. 96, § 1º, combinado com o art. 98, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021, a critério da CONTRATADA, observado o prazo máximo de dez dias úteis contados da assinatura do contrato, salvo prazo diverso fixado no instrumento convocatório ou contratual.

A garantia deverá permanecer válida durante toda a vigência contratual, incluindo eventuais prorrogações, e por até três meses após o término da vigência do contrato, ou por outro prazo definido pela Administração, quando necessário à cobertura de obrigações remanescentes, trabalhistas, previdenciárias, fiscais, indenizatórias ou decorrentes de inadimplemento contratual.

O valor da garantia poderá ser utilizado, após regular procedimento administrativo, para cobertura de prejuízos causados à Administração, pagamento de multas, ressarcimento de danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, correção de falhas ou imperfeições na execução dos serviços e demais hipóteses de inadimplemento das obrigações contratuais.

A perda da garantia em favor da CONTRATANTE, total ou parcial, em razão de inadimplemento contratual, somente ocorrerá após a conclusão de procedimento administrativo que assegure à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

A garantia deverá ser renovada, complementada ou integralizada sempre que houver prorrogação contratual, alteração do valor do contrato, reajuste, repactuação, acréscimo quantitativo ou qualitativo, utilização parcial da garantia ou qualquer outra hipótese que comprometa a manutenção do percentual exigido, no prazo máximo de cinco dias úteis contados da solicitação formal da CONTRATANTE.

Após o encerramento da vigência contratual e desde que comprovado o integral cumprimento das obrigações assumidas, inclusive quanto à inexistência de pendências administrativas, trabalhistas, previdenciárias, fiscais, indenizatórias ou sancionatórias, a CONTRATADA poderá requerer a liberação ou restituição da garantia, a ser processada pela CONTRATANTE nos termos da legislação aplicável e das disposições contratuais.

## **5.20. Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

**5.20.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação ou atrasar o cumprimento das etapas do plano de inserção, conforme item 4.3, sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**5.20.2.** Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções, observados o contraditório, a ampla defesa e a proporcionalidade:

- I. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- II. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- III. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “d”, “e”, “f” e “g” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
- IV. Multa:
  - Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;

- Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
- O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia 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;
- Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “d” a “g” de 1% (hum por cento) a 2,5% (dois vírgula cinco por cento) do valor da contratação;
- Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 7,6% (sete vírgula seis por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação;
- Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 5,1% (cinco vírgula um por cento) a 7,5% (sete vírgula cinco por cento) do valor da contratação;
- Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 1% (hum por cento) a 2,5% (dois vírgula cinco por cento) do valor da contratação;
- Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 2,6% (dois vírgula seis por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

**5.20.3.** A aplicação das sanções previstas não exclui a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração, nem afasta a possibilidade de cumulação de penalidades, quando cabível, nos termos do art. 156, especialmente seus §§ 7º e 9º, da Lei nº 14.133/2021, observados os critérios legais de dosimetria, o devido processo administrativo, o contraditório e a ampla defesa.

**5.20.4.** Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o CONTRATANTE;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**5.20.5.** O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de quinze dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

**5.20.6.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

**5.20.7.** O não cumprimento ou o cumprimento irregular das cláusulas contratuais autoriza o TRIBUNAL a promover a extinção do Contrato, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei Federal n. 14.133, de 2021.

## **5.21. Do encerramento contratual**

Ao término da vigência contratual, por qualquer de suas formas de extinção, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade dos serviços e preservar o regular funcionamento dos ambientes tecnológicos suportados pela contratação.

A CONTRATADA deverá elaborar e executar Plano de Encerramento e Transição Contratual, contemplando as atividades necessárias à transferência ordenada do conhecimento, da documentação, das configurações, dos registros operacionais, das bases de conhecimento, dos procedimentos adotados e das demais informações necessárias à continuidade dos serviços.

O processo de encerramento deverá ocorrer de modo planejado e coordenado com a equipe técnica da SETIC, minimizando riscos de interrupção, perda de informação, degradação dos serviços ou impacto às atividades institucionais do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

Constituem obrigações mínimas da CONTRATADA durante a fase de encerramento:

- Disponibilizar equipe técnica para apoio às atividades de transição;
- Transferir integralmente o conhecimento adquirido durante a execução contratual;
- Entregar toda a documentação técnica atualizada;
- Entregar os relatórios operacionais e gerenciais pendentes;
- Disponibilizar histórico de chamados, incidentes, problemas, mudanças e demais registros operacionais produzidos durante a execução contratual;
- Entregar inventários, diagramas, topologias, procedimentos operacionais e demais documentos produzidos ou atualizados durante a vigência contratual;
- Transferir credenciais, perfis administrativos, parâmetros operacionais e demais informações necessárias à continuidade dos serviços, observadas as normas de segurança da informação;
- Remover acessos, permissões e credenciais de seus profissionais após autorização da fiscalização;
- Garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações sob sua responsabilidade até a conclusão da transição;
- Transferência de toda estrutura de IA e chatbot desenvolvidos para o contrato.

A conclusão da transição contratual não exime a CONTRATADA das responsabilidades decorrentes de falhas, omissões, danos ou irregularidades identificadas posteriormente e relacionadas ao período de execução do contrato.

## **5.22. Do regime de execução da contratação**

A vindoura contratação deverá ser regida pelo regime de prestação continuada de serviços de TIC orientada a resultados, com medição por Níveis Mínimos de Serviços - NMS.

## **6. Disposições Finais**

Os serviços que são objeto desta contratação deverão ser executados em conformidade com as disposições deste Termo de Referência, da proposta apresentada pela CONTRATADA, do contrato administrativo, da Lei nº 14.133/2021, da Resolução CNJ nº 468/2022 e demais normas aplicáveis às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A CONTRATADA deverá observar integralmente as políticas, normas, procedimentos e diretrizes de segurança da informação, proteção de dados pessoais, continuidade de negócios e governança de TIC vigentes no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.

A eventual tolerância da Administração quanto ao descumprimento de obrigações contratuais não constituirá renúncia de direitos nem alteração das condições pactuadas, permanecendo íntegros todos os instrumentos de controle, fiscalização e responsabilização previstos neste Termo de Referência e na legislação aplicável.

Os casos omissos serão resolvidos pela Administração com fundamento na legislação vigente, observados os princípios da legalidade, motivação, interesse público, razoabilidade, proporcionalidade, eficiência e continuidade dos serviços públicos.

Todas as comunicações, notificações, solicitações, autorizações, registros de ocorrências e demais atos relacionados à execução contratual deverão ocorrer por meios formais que permitam sua rastreabilidade e adequada instrução processual.

A CONTRATADA declara estar ciente de que os serviços objeto desta contratação suportam ambientes tecnológicos essenciais à prestação jurisdicional, comprometendo-se a atuar segundo os padrões de qualidade, segurança, disponibilidade, confiabilidade e continuidade exigidos para serviços críticos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os anexos técnicos, os requisitos de qualificação, os níveis mínimos de serviço, os modelos de medição, os critérios de glosa, os cronogramas, a Pesquisa de Preços da Solução de Suporte e Atendimento de TIC, a respectiva memória de cálculo e os demais documentos complementares constantes do processo administrativo.

As eventuais ambiguidades apresentadas neste documento e seus anexos serão resolvidas pelo princípio da prevalência do requisito mais restritivo ou mais favorável à Administração.

#### 7. Assinaturas

| COORDENADOR DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO                         | INTEGRANTE TÉCNICO                                              |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Gustavo Henrique Costa Ribeiro</b><br>Matrícula: 812.774-3 | <b>Paulo Henrique Pinheiro de Souza</b><br>Matrícula: 813.098-1 |
| INTEGRANTE DEMANDANTE                                         | INTEGRANTE ADMINISTRATIVO                                       |
| <b>Gilvan de Sousa Galvão Júnior</b><br>Matrícula: 812.777-8  | <b>José Dias de Medeiros Neto</b><br>Matrícula: 198.454-3       |

Emitido em 19/10/2026

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 295/2026 - DIS (11.14.01.09.01)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

**(Assinado digitalmente em 19/10/2026 11:28 )**

GILVAN DE SOUSA GALVÃO JÚNIOR  
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE -  
TITULAR  
CHEFE DE UNIDADE  
DIS (11.14.01.09.01)  
Matrícula: 8127778

**(Assinado digitalmente em 19/10/2026 11:38 )**

PAULO HENRIQUE PINHEIRO DE SOUZA  
CHEFE DE SEÇÃO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO - TITULAR  
CHEFE DE UNIDADE  
SESM (11.14.01.09.01.02)  
Matrícula: 8130981

**(Assinado digitalmente em 19/10/2026 11:30 )**

GUSTAVO HENRIQUE COSTA RIBEIRO  
CHEFE DE DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TITULAR  
CHEFE DE UNIDADE  
DIVCONTIC (11.14.01.09.09)  
Matrícula: 8127743

**(Assinado digitalmente em 19/10/2026 12:07 )**

JOSE DIAS DE MEDEIROS NETO  
ANALISTA JUDICIÁRIO - ESPECIALIDADE DIREITO  
SAD (11.14.01.01)  
Matrícula: 1984543



Para verificar a autenticidade deste documento entre em  
<https://sigajus.tjrj.jus.br/documentos/> informando seu número: **295**, ano: **2026**, tipo:  
**TERMO DE REFERÊNCIA**, data de emissão: **19/10/2026** e o código de verificação:  
**b79819587e**