



TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo

Gestão de TI

Código

P.DIAT.03.00

Folha nº

1/58

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: Contratação da solução de computação em nuvem pública.

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- O presente termo de referência tem por objetivo contratação de empresa especializada Serviços de Tecnologia da Informação em Multinuvem (integrador), para prestação na modalidade nuvem pública, sob demanda, incluindo serviços de avaliação de ambientes, definição de arquiteturas, gestão de topologias, manutenção e suporte técnico e disponibilização continuada de recursos de infraestrutura, via dispensa de licitação a ser formalizada com o SERPRO pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses renováveis até os limites de amparo legal, conforme condições, quantidades, prazos e exigências estabelecidas neste instrumento.
- O objeto desta contratação não se enquadra na categoria de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 2021.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- **Bens e Serviços que compõe a solução:**

Lote1 :

Item	Serviço	Volume Mensal
1	Cloud Service Brokerage	139.632,94
2	Cloud Service Management – Intermediário	240.168,66
3	Cloud Generic Professional Service	70,00

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

Contextualização e Justificativa da Contratação

- Em detrimento da atual situação do DataCenter do TJAL, que possui servidores com tecnologia defasada e instalações físicas precárias, no qual seria necessário investimentos em atualização tecnológica e reforma, verifica-se a necessidade de investir em soluções para obtenção de fornecimento de toda a infraestrutura de processamento e armazenamento em um ambiente com alta disponibilidade e com garantia de suprimento de energia elétrica e refrigeração, assim como segurança física.
- A oferta de recursos computacionais, no modelo de nuvem, é virtualmente ilimitada e há grande elasticidade no uso, caracterizado pela alta flexibilidade para o contratante em termos de expansão e redução do consumo de recursos computacionais, com o custo variando de acordo com esse consumo.
- O modelo de provimento de serviços de computação em nuvem pública ainda se caracteriza por uma multiplicidade de datacenters em diversas localidades ao redor do mundo que podem ser utilizados de maneira distribuída pelos clientes, agregando mais garantias de disponibilidade dos serviços.



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	2/58

- No decorrer das pesquisas para a elaboração dos estudos preliminares, foi identificada a possibilidade de contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, que oferece serviços de computação em nuvem capazes de atender à necessidade do TJAL. A contratação do SERPRO pode ser realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei 14.133/2021, que prevê a possibilidade de contratação direta "*para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado*".
- O SERPRO é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Economia - ME, que foi criada no dia 1º de dezembro de 1964, pela Lei nº 4.516, regido pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, com o objetivo de modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira. A empresa, cujo negócio é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público, é considerada uma das maiores organizações públicas de TI no mundo.
- O SERPRO *Multicloud* é um *Cloud Broker* multinuvem que disponibiliza serviços de acesso aos recursos de nuvem de diferentes provedores. A adoção do SERPRO *Multicloud* como *Cloud Broker* oferecerá maior segurança, confiabilidade e disponibilidade aos sistemas do TJAL, contribuindo para o aumento do uso de nuvem em novos projetos e serviços digitais.
- A contratação também é justificada pela importância da segurança da informação e da proteção de dados sensíveis dos cidadãos e do Estado brasileiro. A empresa pública é considerada a opção mais adequada para garantir a autonomia e segurança das informações e para cumprir as exigências legais de proteção de dados.
- Diante dos problemas e necessidades identificados, a aquisição de plataforma e serviços em nuvem pública se apresenta como uma solução adequada para o TJAL.

• Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e Proteção de Dados:

12.2.2 – Iniciativa: melhoria da infraestrutura tecnológica:

12.2.2.1 – Melhorar a infraestrutura tecnológica.

12.2.3 – Iniciativa: implementar os objetivos estratégicos da ENTIC-JUD:

12.2.3.1.7 - Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados

ALINHAMENTO AO PAC 2025	
Item	Descrição
158	Contratação/Renovação de solução integrada de serviços de nuvem

• Estimativa da Demanda

O serviço será realizado sob demanda.

• Parcelamento da Solução de TIC



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	3/58

A aquisição será feita por meio de lote único, visto que facilita o gerenciamento. Não existirão custos adicionais de transporte e entrega.

• Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

Ao optar pela solução de contratação de nuvem pública este Tribunal poderá alcançar escalabilidade, flexibilidade, agilidade, disponibilidade e aprimoramento da segurança da informação. A migração para a nuvem representa um passo significativo na modernização da infraestrutura de TIC e no aprimoramento dos serviços digitais, tornando este Judiciário mais eficiente, transparente e acessível à sociedade.

4. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.1. O objeto será executado pelo **Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO**. Sendo assim, a contratação será regida pela Lei n. 14.133/2021, enquadrando-se na hipótese de **dispensa de licitação** prevista no art. 75, inciso IX.

5. DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. O objeto deste Termo de Referência deverá ser realizado por execução indireta, sob o regime de Empreitada por Preço Unitário, nos termos do art. 6º, XXVIII, da Lei n. 14.133/2021.

5.2. O Contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

5.3. A execução do Contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei n. 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

5.4. O serviço, objeto da contratação, é classificável como de natureza de prestação continuada.

6. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. As especificações técnicas encontram-se no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

7. DA ASSINATURA DO CONTRATO

7.1. O TJAL convocará a empresa para assinar eletronicamente o Contrato, dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da sua disponibilização no Sistema Eletrônico de Informação - SEI.

7.1.1. A recusa injustificada da empresa em assinar o Contrato, notificada nos prazos e condições estabelecidas neste Termo, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a à perda do direito à contratação, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis previstas neste Termo de Referência.

7.1.2. O prazo para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma única vez e por igual período, quando solicitado pela empresa e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo TJAL.



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	4/58

7.2. Apenas em função da total impossibilidade da utilização de meio digital, far-se-á a remessa do Contrato por via postal, para assinatura da empresa.

7.3. Na data da assinatura do Contrato, o representante da empresa deverá:

- a) atualizar todos os documentos apresentados quando da habilitação, se vencidos;
- b) apresentar ao TJAL, para efeito do disposto nos incisos III, IV e XI do caput do art. 4º da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 11/01/2012, declaração de acordo com os modelos constantes dos Anexos II, III ou IV da referida Instrução Normativa, conforme o caso, assinada pelo seu representante legal, podendo ser apresentada por meio eletrônico, sem prejuízo de o declarante informar, imediatamente, qualquer alteração na situação declarada; e
- c) indicar formalmente um preposto, apto a representar a Contratada junto ao TJAL, que deverá responder pela fiel execução do Contrato.

7.4. Na hipótese da não assinatura do Contrato, nos prazos e condições estabelecidos, o TJAL poderá convocar outra licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após, comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas neste Termo e das demais cominações legais.

8. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. Da Reunião de Alinhamento

8.1.1. Deverá ser realizada, até o 5º (quinto) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes, uma reunião de alinhamento remota e com a participação do preposto da Contratada, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:

- nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência, na proposta da Contratada e no Contrato, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
- apresentar os canais para interação com a Contratada relacionados aos serviços;
- identificar as expectativas a respeito da Solução contratada; e
- apresentar servidores do TJAL responsáveis pelas solicitações dos serviços junto à contratada.
- após a reunião de alinhamento, ser gerada uma Ata para registro das deliberações, devendo ser assinada pelo Gestor, Fiscais do Contrato e pela Contratada.

8.1.2. O objeto deste Termo de Referência deverá ser realizado por execução indireta, sob o regime de Empreitada por Preço Unitário, nos termos do art. 6º, XXVIII, da Lei n. 14.133/2021.

8.1.3. Gestores e Fiscais Técnicos do contrato exercerão suas atribuições conforme descrito no Ato Normativo TJAL nº 20/2023.

8.1.4. A Gestão e Fiscalização Técnica será exercida pelo Contratante e não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos. Ao Contratante se reserva o direito de rejeitar a execução do objeto contratual prestado, se em desacordo com os termos do edital.



TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	5/58

9. DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Em relação ao Cloud Services Brokerage, a disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da reunião de alinhamento disposta no subitem 10.1.1 deste Termo de Referência. Para os demais serviços, serão estabelecidos negocialmente entre as partes antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O detalhamento dos serviços a serem executados consta no ANEXO I deste Termo de Referência.

10.1.1. Os serviços executados pela Contratada contemplarão os indicados no ANEXO IV deste Termo de Referência - Catálogo de Serviços.

10.1.2. Os serviços que compõem o objeto do Contrato poderão ser prestados, a critério da Contratada, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Praça Marechal Deodoro, 319 - Centro, Cep.: 57020-919, Maceió-AL.

11. DAS OBRIGAÇÕES

11.1. São Obrigações do TJAL:

- Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.
- Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério da Contratada a sua aceitação.
- Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados no Contrato, bem como comunicar, tempestivamente, à Contratada as atualizações dessas informações.
- Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados no Contrato.
- Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto do Contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do TJAL, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente à Contratada sobre cada ocorrência excepcional.
- Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética da Contratada.
- Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, a Contratada poderá rescindir o Contrato e iniciar o processo de apuração de



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	6/58

responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

11.2. São Obrigações da Contratada:

- Prestar os serviços de acordo com o Contrato, desde que o TJAL tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
- Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o TJAL na Área do Cliente disponibilizada pela Contratada.
- Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo TJAL por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.
- Comunicar, formalmente, ao TJAL qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

12. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

12.1. As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

13. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

13.1. As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

13.2. Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que

13.2.1. Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto do Contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

13.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

13.2.3. Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto do Contrato.

13.2.4. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista no Contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

13.2.5. Para os fins do Contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados



Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	7/58

“REPRESENTANTES”) no âmbito do Contrato.

13.2.6. Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES, com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do contrato.

13.3. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

13.3.1. O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei n. 9.279/1996.

O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

13.4. A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

13.5. O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a Solução.

14. RESPONSABILIDADES

- **Deveres e Responsabilidades da Contratante**

- a) Propiciar todas as facilidades indispensáveis à boa execução do objeto deste ajuste, inclusive permitir o livre acesso dos responsáveis da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE, desde que devidamente identificados;
- b) Atestar a execução do objeto do presente ajuste por meio do Fiscal;
- c) Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições de preço e prazos estabelecidos neste ajuste;
- d) Aplicar as penalidades por descumprimento do objeto contratual;

- **Deveres e Responsabilidades da Contratada**

- a) Assinar o contrato;
- b) Fornecer os serviços no prazo e condições estipuladas neste termo de referência e seus anexos, no edital da licitação, proposta e no contrato;
- c) Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	8/58

como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, acesso aos sistemas ou serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

- d) Garantir profissional capacitado e qualificado para realização dos serviços descritos, substituindo imediatamente se incapacitado para execução das atividades;
- e) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do CONTRATANTE;
- f) Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;
- g) Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros ou ao CONTRATANTE, devendo ser descontado do pagamento devido à CONTRATADA o valor correspondente aos prejuízos causados, conforme o caso;
- h) Respeitar as normas de conduta e integridade do CONTRATANTE, primando sempre pelos princípios e valores descritos, responsabilizando-se pela orientação de seus profissionais para sua observância e integral respeito nas relações estabelecidas;
- i) Respeitar as orientações e normas de controle de bens, de fluxo de pessoas nas dependências e de segurança da Informação da CONTRATANTE;
- j) Manter sigilo e a inviolabilidade das informações, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, de todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- k) Responsabilizar-se pela manutenção corretiva em garantia e o direito de substituição dos softwares, pelo período descrito no Termo de Referência;
- l) Disponibilizar canal de atendimento para realização de requisições de execução de serviço ou resolução de dúvidas conforme descrito no Termo de Referência;
- m) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do CONTRATANTE, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;
- n) Detalhar, documentar e repassar, conforme orientação e interesse do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução dos serviços contratados;
- o) Prestar os serviços ao CONTRATANTE;
- p) Promover o repasse total de conhecimento dos sistemas ao CONTRATANTE.

TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	9/58

- q) O Fornecedor não será responsável:
- Por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;
 - Pelo uso inadequado do objeto deste instrumento por servidores do Poder Judiciário do Estado de Alagoas.

15. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- a) O recebimento será acompanhado e fiscalizado por servidor do Tribunal especialmente designado pela autoridade competente, que terá seu substituto legal, cabendo-lhes as atribuições e responsabilidades do artigo 117 da Lei nº.14.133/21.
- b) Gestores e Fiscais Técnicos do contrato exercerão suas atribuições conforme descrito no Ato Normativo TJAL nº 20/2023.
- c) A Gestão e Fiscalização Técnica será exercida pelo Contratante e não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos. Ao Contratante se reserva o direito de rejeitar a execução do objeto contratual prestado, se em desacordo com os termos do edital.

16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO DE GLOSA NO PAGAMENTO

- As licitantes contratadas que, por qualquer forma, não cumprirem as normas de licitação ou dos contratos celebrados estão sujeitas às seguintes sanções, assegurados o contraditório e ampla defesa, nos termos do Ato Normativo nº 19, de 27 de março de 2023.
- Com fundamento nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do artigo 155 da Lei nº 14.133/2021, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual e será descredenciada do sistema de cadastramento de fornecedores do Estado de Alagoas e do cadastro de fornecedores da CONTRATANTE, pelo prazo de até 3 (três) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:
 - a) Apresentar documentação falsa;
 - b) Fraudar a execução do contrato;
 - c) Comportar-se de modo inidôneo;
 - d) Cometer fraude fiscal; ou
 - e) Fizer declaração falsa;
- Para os fins do item 8.2.3, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 337-F, 337-I, 337-L, 337-M da Lei nº 14.133/2021.
- Com fundamento nos artigos 155 e 162 da Lei nº 14.133 de 2021, nos casos de

TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	10/58

retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa, a contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos itens 13.5 e 13.6, com as seguintes penalidades:

- a) Advertência;
 - b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Tribunal de Justiça de Alagoas, por prazo não superior a dois anos;
 - c) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou
 - d) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual e descredenciamento sistema de cadastramento de fornecedores do Estado de Alagoas, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.
- No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de 15% (quinze por cento) do valor do contrato ou da nota de empenho.
 - Pela recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido, em entregar total ou parcialmente o material ou em concluir o serviço integralmente, a contratada estará sujeita a multa de 15% (quinze por cento) do valor correspondente à parte inadimplente.
 - Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:
 - a) Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço; ou
 - b) Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados;
 - c) Atrasar, sem causa justificada, a entrega de materiais.
 - No caso do cometimento das infrações elencadas nos subitens “8.7.1”, “8.7.2” e “8.7.3” acima, a contratada poderá ser sancionada com multa de:
 - a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia, pelo atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, correspondentes a até 30 (trinta) dias de atraso;
 - b) 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia, pelo atraso na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional e a critério do



Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	11/58

órgão ou entidade interessada, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

- As sanções previstas nos subitens 8.4.1, 8.4.2 e 8.4.3 deste instrumento poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa.
- A advertência consiste em repreensão por escrito imposta pelo não cumprimento das normas de licitação ou dos contratos celebrados.
- A multa será descontada da garantia prestada pelo imputado, se não houver garantia prestada ou a multa for de valor superior a essa, responderá o imputado pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo Tribunal de Justiça de Alagoas ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

17. DO PAGAMENTO

17.1 Condições Gerais:

- Para efeito de pagamento, a Contratada cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo TJAL no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.
- Caberá ao TJAL indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.
- Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pela Contratada para o e-mail informado pelo TJAL.
- No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o TJAL acesse e se cadastre no portal.
- O não recebimento pelo TJAL, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o TJAL deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.
- Nas notas fiscais emitidas o nome do TJAL terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
- A Contratada deverá emitir a fatura/nota fiscal em nome do Fundo de Modernização do Judiciário Alagoano (FUNJURIS)
- O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo TJAL no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pela Contratada. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.
- O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.
- O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	12/58

do serviço.

- Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do TJAL, a Contratada emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

17.2. Do atraso no pagamento

- Não ocorrendo o pagamento, pelo TJAL, dentro do prazo estipulado no Contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:
 - a) multa de 1% (um por cento); e
 - b) juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.
- O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pela Contratada, hipótese em que o TJAL continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes

17.3. Da Retenção de Tributos

- Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao TJAL enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico da Contratada (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária Superintendência de Controladoria SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601, Módulo V, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70836-900

18. ESTIMATIVA DE PREÇOS

- Nos preços ofertados deverão estar inclusas todas as despesas, bem como todos os tributos, fretes, seguros e demais encargos necessários à completa execução do objeto.

19. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- A dotação orçamentária será informada em momento posterior pela Unidade Financeira do TJAL.
- O pagamento da licença deverá ser efetuado em uma única vez após a instalação / disponibilização da solução.

20. DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- A vigência do Contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de sua última assinatura pelas partes, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vista à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme disposições do art. 106 c/c art. 107, ambos da Lei n. 14.133/2021, se houver



Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	13/58

interesse do TJAL e de acordo com o respectivo crédito orçamentário.

21. DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

- O reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- Caso o TJAL seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses, contados a partir da data de assinatura do Contrato.
- O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses, contados a partir da data de assinatura do Contrato.
- Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.
- A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Ir = (I1 - I0) / I0$$

$$R = V0 \times Ir$$

$$V1 = V0 + R$$

Onde:

Ir - índice de reajustamento;

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato);

I0 - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato); R - valor do reajustamento procurado;

V1 - preço final já reajustado; e

V0 - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado).

- No caso de utilização do IPCA, os valores de “I0” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:
https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	14/58

- Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>.
- De acordo com o inciso I, do art. 136, da Lei n. 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte da Contratada.
- Após efetuado pela autoridade competente da parte TJAL, o apostilamento deverá ser enviado à Contratada no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados da assinatura do documento.
- De acordo com o art. 2º, da Lei n. 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do Contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.
- O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado no Contrato.
- O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:
- Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por Termo Aditivo próprio.

22. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

- A Contratada fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

23. DA EXTINÇÃO

- Os casos de extinção contratual obedecerão ao disposto nos arts. 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- Para formalizar a extinção contratual, o TJAL deverá abrir um acionamento, nos termos previstos no Contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.
- Nos casos em que a prestação do serviço, objeto do Contrato, depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida à Contratada para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de extinção do Contrato, não cabendo ao TJAL direito a qualquer indenização por parte da Contratada, seja a que título for.



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	15/58

- Eventual extinção não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de extinção os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao TJAL efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas no Contrato.
- Condições específicas de extinção decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.

24. DA COMUNICAÇÃO FORMAL

- Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES, por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no ANEXO I deste Termo de Referência - Descrição dos Serviços.
- O TJAL deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato à Contratada, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços do Contrato.

25. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- **CrITÉrios de Qualificação Jurídica para a Habilitação**
 - Registro comercial, no caso de empresa individual.
 - Ato constitutivo (estatuto ou contrato social em vigor), devidamente registrado no órgão competente, em se tratando de sociedades comerciais (empresariais), e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos comprobatórios da eleição dos atuais administradores.
 - Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- **CrITÉrios de Qualificação Fiscal e Trabalhista**
 - Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Receita Federal.
 - Prova de regularidade para com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), através da apresentação da Certidão Negativa de Débitos (CND), emitida pelo Instituto Nacional do Seguro Social-INSS e/ou Receita Federal.
 - Prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, através da apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal.
 - Certidões de regularidade de situação fiscal com as Fazendas: Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal do domicílio/sede da licitante.
 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	16/58

• **Outros Documentos Necessários**

- Declaração em atendimento ao disposto art. 68, inciso VI da Lei 14.133/2021.
- Os documentos exigidos para habilitação poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada, publicação em órgão da imprensa oficial ou ainda por meio de cópia simples, a ser autenticada pelo Pregoeiro, mediante conferência com os originais. As cópias deverão ser apresentadas perfeitamente legíveis.
- Os documentos de Habilitação deverão estar com prazo vigente.
- Declaração ou documento similar que comprove a inexistência de vínculo dos membros da contratada com o Poder Judiciário de Alagoas, que evidencie a prática de nepotismo, sob pena de nulidade do ato, conforme atesta o artigo 2º, V, e artigo 3º da Resolução 7/2005 e/ou artigo 4º da resolução 156/2012, ambas do CNJ.

26. GENERALIDADES

- O CNPJ do FUNJURIS é 01.700.776/0001-87.
- A licitação objeto deste termo de referência poderá ser revogada total ou parcialmente, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos do art. 71 da Lei 14.133/2021.
- Em caso de discrepância entre os anexos e o Edital prevalecerá a redação do instrumento convocatório.
- Aplica-se a esta Ata de Registro de Preços, estendendo-se aos Contratos e Termos Aditivos a ele celebrados durante sua vigência, a Lei 13.709/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os requisitos dispostos no Decreto Federal 11.462/2023.
- Os casos omissos no edital, serão resolvidos pelo (a) Pregoeiro (a), de acordo com o que reza a Lei nº 14.133/2021 e suas alterações.

27. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Despacho no Processo Administrativo 2025-110468. Conforme o Guia de Contratações de TI da Resolução CNJ nº 468/2022, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente, se aplicável.



PODER.
JUDICIÁRIO
DE ALAGOAS

TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ N° 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha n°
	P.DIAT.03.00	17/58

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
_____ Armando Gonçalves da Silva Júnior Matrícula: 93076	_____ Juliana Santos de Moraes Matrícula: 87763	_____ Antônio de Souza Júnior Matrícula: 95800



Processo

Gestão de TI

Código

P.DIAT.03.00

Folha nº

18/58

ANEXO I – DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

- **Requisitos de Negócio**

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

CONTRATANTE : Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão.

Área do CONTRATANTE: Canal eletrônico acessível por meio da Internet pelo CONTRATANTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE verificar consumo, emitir 2ª via de fatura e atualizar contatos.

TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CONTRATANTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CONTRATANTE, embasado nos dados técnicos apresentados pela CONTRATADA e nas características de cada provedor.

DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de: <https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>.

Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CONTRATANTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CONTRATANTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais



Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	19/58

simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio.

Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada.

Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TIC (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TIC”.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1. A CONTRATADA deve prover um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital, permitindo que o gestor público de TIC faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2. A solução deve disponibilizar, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3. A oferta integrada de serviços deverá possibilitar ao CONTRATANTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4. Ao realizar a contratação do serviço, o CONTRATANTE terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem da CONTRATADA, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.5. Por meio do contrato, o CONTRATANTE tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades a CONTRATADA, por meio da contratação dos serviços opcionais.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO



Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	20/58

- **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

- O atendimento às demandas do CONTRATANTE deverá ser feito por projeto.
- A solução CONTRATADA deve contemplar os seguintes serviços profissionais:

A solução CONTRATADA deve contemplar os seguintes serviços profissionais:

1. Cloud Services Brokerage

1.1. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e a CONTRATADA destes serviços (em nuvem).

1.2. A CONTRATADA não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, na variação do volume de uso dos recursos, na definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

1.3. O que deve fazer:

1.3.1. A CONTRATADA deve manter uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão deve ficar ativa para o CONTRATANTE das soluções da rede da CONTRATADA e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas da CONTRATADA.

1.3.2. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE deverá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para um serviço técnico sob demanda oferecido pela CONTRATADA.

1.4. Como deverá funcionar

1.4.1. O CONTRATANTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (da CONTRATADA).

1.4.2. O CONTRATANTE escolherá o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realizará o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, a CONTRATADA deverá abrir demanda para execução de um serviço técnico sob demanda da CONTRATADA.

1.4.3. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pela CONTRATADA. O acompanhamento do uso de recursos deverá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud deverá ser de responsabilidade do CONTRATANTE, e este deverá delegar uma parte da responsabilidade a CONTRATADA mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	21/58

1.4.4. Para novas aplicações, o ideal é que a CONTRATADA ofereça um serviço técnico sob demanda da CONTRATADA e participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço deverá ser executado mediante a abertura de demanda específica por parte do CONTRATANTE.

1.5. Entregas do Cloud Services Brokerage:

1.5.1. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem.

1.5.2. O CONTRATANTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

1.5.3. Recomendações para otimização de consumo.

1.5.4. Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE deverá receber da CONTRATADA recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, o CONTRATANTE deve receber apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o CONTRATANTE a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

1.6. Corretagem customizada

1.6.1. Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato.

1.6.2. Suporte de atendimento unificado

1.6.3. Toda a interação com os provedores parceiros deverá ser realizada pela CONTRATADA. Todo atendimento de suporte deverá ser realizado em língua portuguesa.

1.7. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

1.7.1. O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que deverá auxiliar o CONTRATANTE fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

1.8. Conectividade

1.8.1. O acesso aos serviços em nuvem deverá ser feito via internet ou por conexão física dedicada, com túnel criptografado para tráfego de dados, junto a CONTRATADA, caso ela disponha deste serviço.

1.9. Marketplace

1.9.1. O Marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

1.9.2. No Marketplace, o CONTRATANTE deverá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o CONTRATANTE deverá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo



TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo

Gestão de TI

Código

P.DIAT.03.00

Folha nº

22/58

fabricante.

1.9.3. No contexto do Cloud Service Brokerage, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realizará a a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja online.

1.9.4. Caberá ao CONTRATANTE:

1.9.4.1. Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante;

1.9.4.2. Solicitar ao CONTRATADO o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem; e

1.9.4.3. Solicitar ao CONTRATADO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado. 3.2.2. Serviço para desenho de arquitetura de nuvem.

1.9.5. Serviço profissional que vise planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TIC, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio da CONTRATADA e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CONTRATANTE.

1.9.6. O que deve fazer

1.9.6.1. O Serviço para desenho de arquitetura de nuvem definirá, em conjunto com o CONTRATANTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também deve ajudar o CONTRATANTE a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, deverá apoiar o CONTRATANTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço deverá ter como principais características:

1.9.6.2. Identificar as interações entre soluções distintas;

1.9.6.3. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

1.9.6.4. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CONTRATANTE;

1.9.6.5. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

1.9.6.6. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

1.9.6.7. Mensurar os custos da arquitetura proposta.

1.9.7. Como deve funcionar

1.9.7.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, a CONTRATADA deve identificar junto ao CONTRATANTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

1.9.7.2. Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, deverá ser elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados. 3.2.2.3.3. Deve-se elaborar um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados anteriormente.

Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CONTRATANTE escolher conforme



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo

Gestão de TI

Código

P.DIAT.03.00

Folha nº

23/58

os critérios apresentados. 1.9.8. O que deve entregar

1.9.8.1. Este serviço deverá entregar o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Esta entrega deverá ser feita na forma de documentação.

1.9.9. Serviço para gerenciamento de migração para nuvem.

1.9.9.1. Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência deverá ser realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

1.9.9.2. O que deve fazer

1.9.9.2.1. O Serviço para gerenciamento de migração para nuvem deve envolver o planejamento e acompanhamento dos eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

1.9.9.3. Como deve funcionar

1.9.9.3.1. Inicialmente a CONTRATADA deve realizar, com apoio do CONTRATANTE, o planejamento dos trabalhos, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, deve-se estimar o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, antes de sua execução.

1.9.9.3.2. Após aprovação do planejamento inicial, deverá ser realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

1.9.9.3.3. Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, deverá ser feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

1.9.9.3.4. Ao final, deverá ser realizada junto ao CONTRATANTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

1.9.9.4. O que deve entregar

1.9.9.4.1. O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Deverá ser disponibilizado ao CONTRATANTE um relatório de entrega.

1.9.9.5 Serviço de automação e engenharia para nuvem.

1.9.9.5.1. É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.



TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	24/58

1.9.9.5.2. O que deve fazer

1.9.9.5.2.1. Estruturar um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

1.9.9.5.2. Acompanhar um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar da CONTRATADA (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

1.9.9.5.3. Planejar o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

1.9.9.5.4. Facilitar as cerimônias de detalhamento do backlog;

1.9.9.5.5. Orquestrar a execução do backlog priorizado;

1.9.9.5.6. Atualizar a IaC no repositório do projeto; e

1.9.9.5.7. Organizar a entrega de infraestrutura através de pipeline CI/CD.

1.9.9.6. Como deve funcionar

1.9.9.6.1. O Serviço de automação e engenharia para nuvem deve alocar especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

1.9.9.6.1.1. Analisar a necessidade do CONTRATANTE;

1.9.9.6.1.2. Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

1.9.9.6.1.3. Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

1.9.9.6.1.4. Executar as atividades planejadas; e

1.9.9.6.1.5. Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

1.9.9.7. O que deve entregar

1.9.9.7.1. Este serviço deve entregar a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via CI/CD

2. Cloud Services Management (Gerenciamento de Serviços em Nuvem):

2.1. Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

2.2. O que deve fazer

2.2.1. O modelo do suporte à infraestrutura de nuvem deverá ser oferecido sob a forma de no mínimo três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CONTRATANTE em alguma das nuvens da CONTRATADA. Cada plano deve possuir um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

2.2.2. O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CONTRATANTE, visa mapear as necessidades do CONTRATANTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura. 3

2.3. Plano Básico

2.3.1. O plano básico deve oferecer serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para CONTRATANTES que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo

Gestão de TI

Código

P.DIAT.03.00

Folha nº

25/58

formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

2.3.2. Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, a CONTRATADA acionará a parte terceira indicada pelo CONTRATANTE para intervir e resolver o incidente. Não deverá ser responsabilidade da CONTRATADA normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o a CONTRATADA não possui acesso ao ambiente do CONTRATANTE.

2.3. O plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua implementação, se exige os seguintes pré-requisitos:

2.3.1. Serviço implantado na nuvem.

2.3.2. Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento.

2.3.3. Time de suporte do CONTRATANTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

2.4. Plano Intermediário

2.4.1. Serviço de suporte em nível intermediário tem o foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao implementar esse plano, o CONTRATANTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe da CONTRATADA, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

2.5. Plano Avançado

2.5.1. Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

2.5.2. Este plano deve contar com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais elevados.

2.6. Suporte a Produto de Software do Marketplace:

2.6.1. O plano de Gerenciamento de Serviços em Nuvem avançado deverá ser ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo CONTRATANTE no Marketplace dos provedores.

2.6.2. No contexto do Gerenciamento de Serviços em Nuvem, a CONTRATADA fará os acionamentos e todos os contatos necessários para os canais de suporte disponibilizados pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano de Gerenciamento de Serviços em Nuvem avançado devem estar disponíveis e previstas para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem ou restringem a atuação da CONTRATADA.

2.6.3. Caberá ao CONTRATANTE:

a) Abrir os acionamentos na central de serviço da CONTRATADA para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.

b) Repassar todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa acionar o suporte do fabricante.

2.6.4. Dos serviços e processo oferecidos A tabela abaixo apresenta as diferenças que os planos para o gerenciamento de serviços em nuvem devem ter:



TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	26/58

Tabela 1 - Processos e serviços oferecidos por plano

	Básico	Intermediário	Avançado
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	X	X	X
Catologação de Scripts (junto ao CONTRATANTE)	X	X	X
Gestão de Banco de Soluções		X	X
Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/prov.	3º nível/prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to- site	suporte assistido	X	X
Gestão de backup		X	X
Gestão da Monitoração		Infra	APM
Gestão da Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	27/58

Análise de desempenho

x

Legenda: “ => Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

2.6.4.1. Gestão Técnica de Contas

2.6.4.1.1. Previsto para o plano avançado.

2.6.4.1.2. O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA.

2.6.4.2. Central de Atendimento

2.6.4.2.1. Formulário de Atendimento

2.6.4.2.1.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.6.4.2.1.2. O formulário web deverá ser a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e mudanças (RDM). Este formulário deve ser disponibilizado para o CONTRATANTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

2.6.4.2.2.2. Catalogação de Scripts (junto ao CONTRATANTE)

2.6.4.2.2.2.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.2.2. Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

2.6.4.2.2.3. Gestão de Banco de Soluções

2.6.4.2.2.3.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.3.2. Trata-se de um banco de soluções que deverá estar disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

2.6.4.2.2.4. Linha vermelha

2.6.4.2.2.4.1. Previsto para o plano avançado.

2.6.4.2.2.4.2. Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CONTRATANTE (indisponibilidade).

2.6.4.2.2.5. Resposta a incidentes

2.6.4.2.2.5.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.5.2. Trata-se da reação a incidentes dentro do tempo esperado e, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

2.6.4.2.2.6. Medição de maturidade de segurança

2.6.4.2.2.6.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo

Gestão de TI

Código

P.DIAT.03.00

Folha nº

28/58

2.6.4.2.2.6.2. A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução deve usar um conjunto de cenários de ataques complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

2.6.4.2.2.6.3. É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente.

2.6.4.2.2.6.4. Este serviço deverá ser realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

2.6.4.2.2.6.5. O Serviço deverá ser executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CONTRATANTE.

2.6.4.2.2.6.6. Outras unidades de testes do tipo BAS deverá ser adquiridas separadamente por horas de consultoria.

2.6.4.2.2.7. Gestão de backup

2.6.4.2.2.7.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.7.2. Este serviço deve contemplar a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

2.6.4.2.2.8. Criação de VPN site-to-site

2.6.4.2.2.8.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.8.2. A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

2.6.4.2.2.8.3. Para o plano básico o serviço prestado deve ser de suporte assistido para que o CONTRATANTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano deve prever 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas deverão ser utilizadas para o túnel entre nuvem e o CONTRATANTE, funcionando de forma redundante.

2.6.4.2.2.8.4. Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs deverão ser destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e o CONTRATANTE, no entanto, a CONTRATADA é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CONTRATANTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido da CONTRATADA, se necessário.

2.6.4.2.2.8.5. A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o CONTRATANTE tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com a CONTRATADA.

2.6.4.2.2.9. Gestão de Monitoração

2.6.4.2.2.9.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.9.2. Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CONTRATANTE.

2.6.4.2.2.9.3. No plano intermediário a monitoração deverá estar focada na infraestrutura e na



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	29/58

disponibilidade geral dos recursos/serviços.

2.6.4.2.2.9.4. No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do CONTRATANTE deverão ser monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

2.6.4.2.2.10. Gestão de Mudanças

2.6.4.2.2.10.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.10.2. A gestão de mudanças deve garantir, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TIC sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CONTRATANTE. Esse serviço deve possuir as seguintes etapas:

2.6.4.2.2.10.2.1. Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que deverão ser executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

2.6.4.2.2.10.2.2. Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço; e

2.6.4.2.2.10.2.3. Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

2.6.4.2.2.11. Gerenciamento de problemas

2.6.4.2.2.11.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.11.2. A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

2.6.4.2.2.11.3. A investigação do problema pode ser solicitada pelo CONTRATANTE ou por equipe da CONTRATADA através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

2.6.4.2.2.11.4. Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, deverá ser aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

2.6.4.2.2.12. Suporte operacional (tempo de atendimento)

2.6.4.2.2.12.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.12.2. Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

2.6.4.2.2.13. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

2.6.4.2.2.13.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.13.2. O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CONTRATANTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do CONTRATANTE.

2.6.4.2.2.14. Configurar WAF no ambiente de nuvem

2.6.4.2.2.14.1. Previsto para planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.14.2. O Web Application Firewall deve proteger as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da



Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	30/58

camada 7.

2.6.4.2.2.14.3. Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

2.6.4.2.2.15. Gerenciamento de níveis de Serviços

2.6.4.2.2.15.1. Previsto para o plano avançado.

2.6.4.2.2.15.2. Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

2.6.4.2.2.15.3. Gestão de crise

2.6.4.2.2.15.3.1. Previsto para o plano avançado.

2.6.4.2.2.15.3.2. O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

2.6.4.2.2.15.3.3. Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CONTRATANTE. (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CONTRATANTE).

2.6.4.2.2.15.3.4. Uma sala de crise deverá ser instaurada, a critério da CONTRATADA, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

2.6.4.2.2.16. Análise de desempenho

2.6.4.2.2.16.1. Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

2.6.4.2.2.16.2. Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

2.6.5.4. Como deve funcionar

2.6.5.4.1. A ativação do Gerenciamento de Serviços em Nuvem, conforme decisão do CONTRATANTE, pode ocorrer em seguida à assinatura do contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CONTRATANTE irá ativar o serviço.

2.6.5.4.3. A CONTRATADA definirá com o apoio do CONTRATANTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CONTRATANTE.

2.6.5.4.4. Após a conclusão da internalização do projeto, a CONTRATADA assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3. Serviços Profissional Genérico em Nuvem:

3.1. Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	31/58

atividades correlatas a CONTRATADA não especificados nos demais serviços.

3.2. O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo CONTRATADA.

3.3. A CONTRATADA poderá recusar demandas para o Serviços Profissional Genérico em Nuvem que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.4. Disponibilização

3.4.1. Deverá ser feita a avaliação das necessidades do CONTRATANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.4.2. O que deve fazer

3.4.2.1. O serviço consiste no levantamento da necessidade do CONTRATANTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CONTRATANTE.

3.4.2.2. Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.4.3.1 O que entrega?

3.4.3.2. A entrega deste serviço deverá ser acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

- **Requisitos de Legais**

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, (Lei de Licitações), à Resolução CNJ nº 468/2022 e a outras legislações aplicáveis.

- **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

Não haverá impacto ambiental negativo na implantação da solução objeto deste Termo de Referência, não gerando resíduos sólidos. Quanto a possibilidade de impactos social ou cultural, pode haver impacto, visto sempre que há a implantação de uma nova metodologia de trabalho, podem existir usuários que sejam resistentes às mudanças. Esta resistência poderá ser mitigada com treinamentos e com a liderança da administração para lidar com os possíveis entraves.

- **Outros Requisitos Aplicáveis**

Em relação ao Cloud Services Brokerage, a disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da reunião de alinhamento disposta no subitem 10.1.1 deste Termo de Referência. Para os demais serviços, serão estabelecidos negocialmente entre as partes após antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES QUANTO A EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

- A CONTRATADA somente realizará o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não deverá ser responsável pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	32/58

quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

- A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do CONTRATANTE, e este pode delegar uma parte da responsabilidade a CONTRATADA, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços da CONTRATADA, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.
- Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage.

1. DA CONTRATADA:

- 1.1. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TIC;
- 1.2. Fornecer material de capacitação na ferramenta;
- 1.3. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;
- 1.4. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
- 1.5. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
- 1.6. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
- 1.7. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas; e
- 1.8. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

2. DO CONTRATANTE:

- 2.1. Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem; e
- 2.2. Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

- Obrigações específicas para o serviços profissional genérico em nuvem

1. DA CONTRATADA:

- 1.2. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;
- 1.3. Analisar a necessidade do CONTRATANTE ;
- 1.4. Estimar o esforço para execução do serviço;
- 1.5. Estabelecer o plano de trabalho;
- 1.6. Executar o plano de trabalho;
- 1.7. Tratar riscos/desvios;
- 1.8. Propor solução.

2. DO CONTRATANTE:

- 2.1. Contratar o *Cloud Services Brokerage* da CONTRATADA;
- 2.2. Realizar validação do plano de trabalho.



Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	33/58

4.1. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

- Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, a CONTRATADA deve:
- Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.
- Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.
- Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.
- Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.
- Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.
- Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.
- Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI N. 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.
- Que os provedores expressamente indicados pela CONTRATADA como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.
- Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

4.1.2. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos:
- O contrato com a CONTRATADA deve englobar todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;
- O CONTRATANTE terá uma equipe operacional de TI própria e apta para assumir as



TERMO DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	34/58

responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

- A área de TIC do CONTRATANTE deverá ser responsável pela gestão dos projetos na nuvem e deve demandar formalmente a CONTRATADA, via Central de Serviços, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;
- O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;
- As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CONTRATANTE, para um ou mais projetos, são competência do CONTRATANTE;
- Para o uso dos serviços para desenho de arquitetura de nuvem, gerenciamento de migração para nuvem, automação e engenharia para nuvem, gerenciamento de serviços em nuvem e serviços profissional genérico em nuvem deverá ser obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;
- Após a contratação, o ponto de contato do CONTRATANTE deverá ser sempre a CONTRATADA, não devendo o CONTRATANTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;
- A CONTRATADA não se responsabilizará pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CONTRATANTE;
- A disponibilidade ofertada pela CONTRATADA deverá ser limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratado. A CONTRATADA não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá ser responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.
- Cabe ao CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.
- Cabe ao CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.
- O CONTRATANTE deverá ser o responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do seu conteúdo (incluindo qualquer dado pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do seu conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em seu conteúdo e (c) qualquer uso que ele faça dos serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos do contrato a ser firmado. À medida que o CONTRATANTE divulgue ou transfira seu conteúdo a um terceiro, a CONTRATADA não deverá ser responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.
- A CONTRATADA pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CONTRATANTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das



TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	35/58

ofertas de serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente deverá ser aplicada após uma notificação a CONTRATANTE.

- A CONTRATADA restaurará o acesso imediatamente após o CONTRATANTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.
- O CONTRATANTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.
- O CONTRATANTE deverá ser o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.
- É de responsabilidade do CONTRATANTE notificar o CONTRATADA sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços. O CONTRATANTE reconhece e concorda que a CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

4.1.3. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

- A habilitação de credenciais deverá ser disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CONTRATANTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

4.1.4. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

- A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva da CONTRATADA.

4.1.5. NÍVEIS DE SERVIÇO

- Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

Indicador	Serviço	Nível de Serviço
Tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Serviços para desenho de arquitetura de nuvem	Prazo estabelecido por demanda.
	Serviço para gerenciamento de migração para nuvem Serviço de automação e engenharia para nuvem	
	Serviço profissional genérico em nuvem	



TERMO DE REFERÊNCIA
RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022 E LEI 14.133/2021

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.03.00	36/58

Tempo de Reação	Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem	<p>Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:</p> <p>"Básico: 30min - > quando sistema de produção fora do ar" "2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível"</p> <p>"Intermediário: 20min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - > quando solicitação de serviço"</p> <p>"Avançado: 10min - > 7-14.2022.8.22.800" "sistema de produção fora do ar 1 hora - > sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - > solicitações de serviço"</p>
-----------------	---	---

- Os níveis de serviço deverão ser aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.
- TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.
- Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.
- Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.
- Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados deverão ser reportadas aos prepostos indicados pelo CONTRATANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.
- Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:
- O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula: $TCA = [abertura\ do\ ticket] - [tempo\ em\ espera\ por\ validação\ pelo\ CONTRATANTE] - [conclusão\ do\ atendimento]$
 $PCM = (QDM/QTT) * 100$

onde: TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket; [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido. [Tempo em espera por validação pelo CONTRATANTE] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo CONTRATANTE. [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora; PCM = % de cumprimento da meta; QDM = Qtde de tickets dentro da meta; e QTT = Qtde total de tickets.

- O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula: $ECP = (1 - (D/T)) \times 100\%$.

onde:

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

T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

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

- O indicador de Tempo de Reação, deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula: $TR = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}]$; e $PTR = (QDM/QTT) * 100$. ONDE: [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora PTR = % de cumprimento da meta QDM = Qtde de tickets dentro da meta QTT = Qtde total de tickets

- Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço.

- O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados deverá ser calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário $DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$ onde: Desc= Valor do desconto; Ia = Indicador atingido; Ic = Indicador contratado; e Vt = Valor do serviço no mês.

Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo $Desc = (1 - (ECP/100)) * 0,25 * 100\%$.

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

Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

O indicador Tempo de Reação $Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs$

onde:

Desc = Valor do desconto;

Ia = Indicador atingido; 9.7.1.3.1.3. Ic = Indicador contratado; e

9.7.1.3.1.4. VS = Valor do serviço no mês.

4.1.6. PRAZOS E PROCEDIMENTOS

- **Ativação (entrega após a contratação)**

1. Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

2. Para os demais serviços: Deverão ser estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

- **Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados).**

1. Não deverá ter tolerância para manutenção da operação e dos dados do CONTRATANTE após a vigência contratual ser encerrada.

2. Caberá ao CONTRATANTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

3. Os ambientes em nuvem do CONTRATANTE deverão ser desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

4. A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

- **Recuperação de dados e de ambientes.**

1. A CONTRATADA não deverá ser responsável por garantir a recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CONTRATANTE.

4.1.7. ATENDIMENTO TÉCNICO

O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

- Para gestão sobre as workloads o CONTRATANTE deverá contratar o serviço Cloud Service Management.
- Não deverão ser atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.
- A solicitação de atendimento técnico, pelo CONTRATANTE para o serviço desejado, deverá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.
- Deverá ser aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CONTRATANTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.
- Caso haja algum desvio, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com a CONTRATADA informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- Ao final do atendimento o CONTRATANTE deverá receber um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, ...).	Remoto

	O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços da CONTRATADA classificará este acionamento em registro de incidente.	
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média deverá ser realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, ...). O tratamento de acionamento de severidade baixa deverá ser realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

4.1.8 CANAIS DE ATENDIMENTO

- A CONTRATADA deve disponibilizar diversos canais de atendimento ao CONTRATANTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico.

ANEXO II - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTES ANEXOS

- O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas Partes no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2. DEFINIÇÕES

- Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:
- Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional;
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018);
- Dados Pessoais - significam qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas Partes, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.
- Serviço - refere-se à contraprestação, nos termos do Contrato;
- Colaborador(es) - significa qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das Partes e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços;
- Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão; e
- Autoridades Fiscalizadoras - significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.
- Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei n. 13.709/18.
- Para os efeitos deste Anexo, o Contratado é o Operador, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;
- Para os efeitos deste Anexo, o Contratante é o Controlador, na qualidade de pessoa jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- As Partes declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de

dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- São deveres das Partes:

3.1. Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.2. Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.2.1. qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.2.2. quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.2.3. qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte; e

3.2.4. qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação da outra parte.

3.3. O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das partes previstas neste Contrato e seus demais anexos.

- São deveres do Contratante:

Responsabilizar-se:

- pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
- pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas; e
- pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular, caso por este solicitado, ou através de sua política de privacidade divulgada ao público, que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, Iou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular.

- São deveres do Contratado:

- Tratar os dados pessoais somente em nome do Contratante e sempre em conformidade com as suas instruções, fundamentadas neste Contrato e na legislação de proteção de dados aplicáveis e somente para os fins relacionados à prestação dos serviços e da maneira especificada, ao longo do tempo e por escrito, pelo Contratante, e para nenhuma outra finalidade ou de

qualquer outra forma, salvo com o consentimento prévio expresso e por escrito do Contratante. As instruções fornecidas de forma verbal serão imediatamente confirmadas por escrito. Se o Contratado não puder oferecer esta conformidade por qualquer motivo, notificará imediatamente o Contratante sobre a sua incapacidade em cumprir, e, neste caso, o Contratante terá o direito de suspender a transferência dos Dados e/ou rescindir este Contrato;

- Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
- Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento da Solução:
 - a) até o limite necessário para fornecer a Solução;
 - b) conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as partes; e
 - c) se for exigido pela Legislação Aplicável. Se for obrigada pela Legislação Aplicável a transferir, divulgar ou permitir o tratamento de dados por terceiros, notificará prontamente a outra Parte antes de atender tal exigência, e cooperará no sentido de limitar a extensão e o âmbito de tal transferência, divulgação ou tratamento.
- Cooperar com o Contratante no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
- Comunicar, em até dez dias, ao Contratante, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra parte, corrigindo, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas;
- Informar imediatamente ao Contratante, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente contrato; e
- Abster-se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

4. DOS COLABORADORES DO CONTRATADO

- O Contratado assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela Contratante fiquem restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:
 - Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados

e às leis que envolvem o tratamento; e

- Tenham conhecimento das obrigações do Contratado, incluindo as obrigações do presente Termo.
- Todos os Colaboradores do Contratado, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo art. 8º, da Lei 5.615/70.
- O Contratado não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o Contratante acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o Contratante possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o Contratado se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5. DOS COOPERADORES

- O Contratante concorda que o Contratado, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o Contratado tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Contratante e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicados pela Contratada.
- O Contratado notificará previamente o Contratante, sempre que desejar adicionar provedores parceiros.

6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

- O Contratado adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do art. 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.
- O Contratado manterá os Dados Pessoais de clientes do Contratante e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando:
 - proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos;
 - identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e
 - minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O Contratado designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.
- Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo Contratante, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, a Contratada

comunicará ao Contratante imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) data e hora do incidente;
 - b) data e hora da ciência pela Contratada;
 - c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
 - d) número de Titulares afetados;
 - e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e
 - f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso a Contratada não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.
- Fica estabelecido que o Contratado não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o Contratante e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

- As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, são permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos a seguir:
- O Contratado deverá notificar o Contratante, sem demora indevida, de quaisquer intenções de transferências permanentes ou temporárias dos Dados Pessoais do Contratante para um terceiro país e somente realizar tal transferência após obter autorização, por escrito, que pode ser negada a seu critério.
- - Essa notificação deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações seriam transferidas e para quais finalidades.
- Quando a transferência for solicitada pelo Contratante ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do Contratante), a parte Contratada deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes (incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários).

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

- As partes acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 (trinta) dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal

ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9. DAS RESPONSABILIDADES

- Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

10. DOS DIREITOS DOS TITULARES

- Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo Contratante, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça sua requisição diretamente ao Contratado, como por exemplo, solicite a retificação, atualização, correção ou acesso aos seus dados pessoais, esta requisição será encaminhada imediatamente ao Contratante para que este proceda com o atendimento da requisição feita. No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o Contratado poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio Contratado.
- Para prestar os serviços descritos neste contrato, as Partes deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos arts. 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição.
- Prevalecem as cláusulas e disposições do Contrato, naquilo que não conflitarem com o disposto neste Instrumento.
- As partes ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.
- Caso qualquer disposição deste Termo seja inválida ou inexecutável, o restante deste Termo permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deve ser:
 - a) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das partes o máximo possível ou, se isso não for possível; e
 - b) interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO III - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1) OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

r) Os valores abaixo deverão ser sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura do contrato.

- Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente da CONTRATADA.

s) Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

t) Itens Faturáveis por grupo de serviço:

- Para os serviços desenho de arquitetura de nuvem, gerenciamento de migração para nuvem, automação e engenharia para nuvem e profissional genérico em nuvens será utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{Valor a ser faturado (R\$)} = \text{hora} \times \text{preço}$$

(1) Onde:

(a) hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço; e

(b) preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado.

- O *Cloud Services Brokerage* seguirá a seguinte fórmula:

$$\text{Valor a ser faturado por projeto (R\$)} = \text{Volume de CSB} \times \text{Preço.}$$

(1) Onde:

(a)
$$\text{Volume de CSB} = \frac{\text{vcc} * \text{fc} * (1-\text{FA}) + (\text{VMP} * \text{fc}^1)}{\text{FC}}$$

¹Atenção: somente será usado o Fator de Câmbio na fórmula acima se o volume do *marketplace* do servidor for em dólares. Caso seja informado em reais, não deve usar a multiplicação pelo Fator de Câmbio.

(b) VCC (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

(c) Fator de Câmbio (FC): Corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

e) Catálogo de serviços apresentados em dólar:

- O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial.

f) Catálogo de serviços apresentados em reais:

- Para o contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

(i) O fator de câmbio a ser aplicado nos cálculos de volumes dos serviços da CONTRATADA ficará fixo enquanto o contrato estiver vigente.

(d) FA (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

(e) VMP (Volume de consumo no *Marketplace*): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no *Marketplace* do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no *Marketplace* se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CONTRATANTE por meio do *Marketplace* dos provedores. O Consumo de Volume no *Marketplace* não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do CONTRATANTE.

- O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação do contrato.

- O percentual do Fator de Ajuste a constar no contrato DEVE SEGUIR O MODELO DA TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
Provedor A	0%
Provedor B	0%
Provedor C	0%

- O CONTRATANTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

(1) O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Grupo	Atividade	Unidade de Medida	Quantidade mensal	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor total
Infraestrutura	Cloud Services Brokerage	CSB	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

- Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem:

(1) O modelo de comercialização deverá ser oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

(2) A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens deverão ser faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento.

(3) Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

(4) Caso o CSM seja superior as faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, multiplicando-se o Volume de CSB pelo Fator de Regulação e pelo preço do esforço de gerenciamento por faixa (para os planos básicos, intermediário e avançado) conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Volume de CSM} = \text{Volume de CSB} * (1 + \text{Fator de Regulação})$$

$$\text{Valor a ser faturado (R\$)} = \text{Volume de CSM} * \text{Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.}$$

(a) Onde:

(i) Volume de CSB = corresponde ao volume de consumo oriundo da console do provedor, já com todos os descontos, créditos e fatores aplicados. Vide item 1.3.2 no *Cloud Service Brokerage*.

(ii) Fator de regulação = percentual, limitado a 150% (cento e cinquenta por cento), que corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico OU SERVIÇOS CONSULTIVOS.

(iii) Esforço de gerenciamento por faixa = corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM, busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

(5) Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

(6) Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.6.7 O esforço de gerenciamento por faixa deverão ser seguir os seguintes valores, à depender do plano:

(7) Básico:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

Intermediário:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

1.3.6.8. Avançado:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
-----------------------------	--------------------------	-------------------	-----------------------	--------------------

Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviço de gerenciamento de serviços em nuvem - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

ANEXO IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

A Contratada deverá oferecer provedores de nuvem que contenham, no mínimo, os seguintes produtos e serviços em seus portfólios:

1) Redes

- Recursos de rede automatizados: O provedor de nuvem deve disponibilizar recursos que permitam a criação automatizada de redes, incluindo a segmentação de sub-redes, balanceadores de carga, endereços externos e gateway de saída para a internet. Isso possibilitará ao TJAL configurar suas infraestruturas de rede de maneira flexível e eficiente, adaptando-se às necessidades de cada aplicativo ou ambiente, garantindo maior controle e escalabilidade.
- Recursos de Rede Privada Virtual (VPN): O provedor deve oferecer rede privada virtual para comunicações seguras.
- Recursos de segurança de rede: O provedor deve oferecer recursos avançados de segurança de rede, como firewall, detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), filtragem de tráfego malicioso, proteção contra ataques DDoS e monitoramento constante da integridade da rede.
- Recursos de balanceamento de carga avançados: Além do balanceamento de carga básico, o provedor deve fornecer recursos avançados, como balanceamento de carga baseado em conteúdo, distribuição de tráfego geográfico (GeoDNS) e balanceamento de carga global para garantir alta disponibilidade e desempenho otimizado.
- Recursos de gerenciamento de rede: O provedor deve disponibilizar ferramentas de gerenciamento de rede abrangentes, incluindo painéis de controle intuitivos, monitoramento em tempo real, alertas personalizáveis e relatórios detalhados para facilitar a administração e o diagnóstico de problemas de rede.
- Recursos de roteamento dinâmico: O provedor deve suportar protocolos de roteamento dinâmico, como BGP (*Border Gateway Protocol*), para permitir a configuração flexível de rotas de rede e a adaptação a mudanças na topologia da rede.
- Recursos de redundância: O provedor deve oferecer redundância de rede, com links de internet duplicados, para garantir a disponibilidade contínua, mesmo em caso de falhas de conectividade.
- Recursos de isolamento de rede: O provedor deve permitir o isolamento eficaz de redes para garantir que diferentes aplicativos ou ambientes não interfiram uns com os outros e para aumentar a segurança.
- Suporte técnico e serviços gerenciados de rede: O provedor deve oferecer serviços de suporte técnico especializado em redes, bem como opções de serviços gerenciados de rede para auxiliar na configuração e manutenção da infraestrutura de rede.
- Integração com outros serviços em nuvem: O provedor deve permitir a integração de recursos de rede com outros serviços em nuvem, como serviços de computação, armazenamento e segurança, para criar soluções completas e escaláveis.

2) Gerenciamento de Identidade e Acesso

- Gerenciamento de identidade e acesso: O provedor deve oferecer um sistema de gerenciamento de identidade e acesso que proporcione controle seguro e granular sobre recursos e serviços em nuvem. Isso inclui a capacidade de criar e gerenciar identidades, definir políticas de acesso e atribuir permissões a usuários, grupos e serviços, garantindo a segurança das operações.
- Autenticação multifatorial (MFA): Oferecer autenticação de dois fatores ou autenticação multifatorial para garantir que o TJAL tenha um nível extra de segurança ao acessar recursos em nuvem.

- *Single Sign-On (SSO)*: Disponibilizar SSO para permitir que o TJAL acesse vários serviços e aplicativos com um único conjunto de credenciais, melhorando a experiência do usuário e a segurança.
- *Provisionamento e desaprovisionamento automatizado*: Permitir a criação automática e remoção de contas de usuário quando servidores/funcionários entram ou saem do TJAL, garantindo que o acesso seja concedido e revogado de forma eficaz.
- *Gerenciamento de políticas de acesso*: Possibilitar a definição de políticas de acesso granulares que determinam quem tem acesso a quais recursos e em que condições, garantindo a segurança dos dados.
- *Auditoria e monitoramento de acesso*: Fornecer recursos para auditar e monitorar todas as atividades de acesso, permitindo a detecção de comportamento suspeito e a geração de registros de auditoria.
- *Gerenciamento de certificados digitais*: Oferecer um sistema para gerenciar certificados digitais, garantindo a autenticidade e a criptografia das comunicações.
- *Gerenciamento de identidades privilegiadas (PIM)*: Permitir o gerenciamento de identidades privilegiadas, como administradores de sistemas, com controles rigorosos sobre quem pode acessar, quando e por quê.
- *Política de senhas fortes*: Exigir senhas fortes e implementar políticas de senha para garantir que os usuários mantenham senhas seguras.
- *Integração de diretório*: Integrar-se a diretórios corporativos existentes, como o *Active Directory*, para facilitar o gerenciamento de identidades.
- *Gerenciamento de token e certificados*: Fornecer ferramentas para gerenciar tokens de segurança e certificados digitais, garantindo uma comunicação segura.
- *Recuperação de conta*: Disponibilizar um processo seguro de recuperação de conta para que os usuários possam acessar suas contas em caso de perda de credenciais.
- *Controle de privacidade de dados*: Garantir que os dados de identidade dos usuários sejam protegidos e gerenciados de acordo com as regulamentações de privacidade de dados.
- *Relatórios e painéis de controle*: Oferecer relatórios detalhados e painéis de controle para que os administradores possam acompanhar e avaliar a segurança e o uso das identidades em nuvem.
- *Integração de APIs*: Permitir a integração com outras ferramentas e aplicativos por meio de APIs para uma administração e automação mais eficientes.
- *Serviços de consultoria em segurança*: Fornecer suporte especializado em segurança de identidade e acesso para ajudar o TJAL a desenvolver e manter políticas de segurança eficazes.

3) Virtualização

- *Serviço de computação escalável*: Oferecer serviços que permitam o provisionamento e gerenciamento flexível de máquinas virtuais sob demanda, com uma ampla seleção de instâncias para atender a diferentes requisitos de processamento, memória, armazenamento e rede.
- *Catálogo de imagens pré-configuradas*: Disponibilizar um catálogo de imagens pré-configuradas que contenham sistemas operacionais, aplicativos comuns e configurações recomendadas, permitindo que os usuários iniciem rapidamente novas instâncias.
- *Criação de imagens pré-configuradas*: Oferecer serviços que permitam a criação, lançamento e gestão de imagens pré-configuradas contendo sistemas operacionais, aplicativos pré-instalados, bibliotecas, patches de segurança e configurações necessárias para iniciar novas instâncias.
- *Personalização de imagens*: Permitir que os usuários criem suas próprias imagens personalizadas a partir de máquinas virtuais existentes, capturando configurações específicas e

aplicativos personalizados.

- Ampla seleção de instâncias de máquinas virtuais: Oferecer uma variedade de tipos de instâncias de máquinas virtuais, com diferentes capacidades de processamento, memória, armazenamento e recursos de rede, para atender às diversas necessidades de carga de trabalho dos usuários.
- Provisionamento sob demanda: Permitir que o TJAL provisione e dimensione máquinas virtuais de acordo com suas necessidades, pagando apenas pelo que utilizam, o que aumenta a eficiência operacional.
- Serviços de redimensionamento automático: Fornecer a capacidade de configurar regras de redimensionamento automático para ajustar automaticamente a capacidade de computação com base na demanda, garantindo alta disponibilidade e desempenho otimizado.
- Snapshot e backup de máquinas virtuais: Oferecer a capacidade de criar instantâneos (snapshots) e realizar backups regulares de máquinas virtuais, permitindo a recuperação em caso de falhas ou perda de dados.
- Migração de cargas de trabalho: Oferecer ferramentas e serviços para facilitar a migração de cargas de trabalho locais para a nuvem, garantindo um processo de transição suave. Monitoramento e gerenciamento de desempenho: Disponibilizar recursos para monitorar o desempenho das máquinas virtuais e otimizar recursos de acordo com as métricas coletadas.
- Integração de redes virtuais: Permitir a integração fácil de máquinas virtuais em redes virtuais personalizadas, garantindo a conectividade e a segurança adequadas.

4) Orquestração

- Serviço de orquestração de contêineres com Kubernetes: Oferecer uma plataforma baseada em Kubernetes para a orquestração de contêineres. Isso inclui a gestão automatizada de contêineres, escalabilidade horizontal, autorecuperação e distribuição de cargas de trabalho em clusters de contêineres.
- Orquestração de serviços sem servidores (*Serverless*): Fornecer uma plataforma de orquestração que permita aos desenvolvedores definir fluxos de trabalho complexos e integrações de serviços sem a necessidade de provisionar ou gerenciar servidores. Isso pode incluir suporte para funções sem servidor.
- Gerenciamento de cluster de Kubernetes: Disponibilizar ferramentas para criar, configurar e gerenciar clusters de Kubernetes, permitindo que o TJAL tenha controle sobre seus ambientes de contêineres.
- Armazenamento persistente para contêineres: Fornecer opções de armazenamento persistente para contêineres, permitindo que os aplicativos em contêineres acessem dados de maneira confiável e duradoura.
- Suporte a diversas linguagens de programação: Garantir que a plataforma de orquestração de contêineres seja compatível com diversas linguagens de programação e ambientes de desenvolvimento, para acomodar uma ampla variedade de aplicativos.
- Integração com registro de contêineres: Possibilitar a integração direta com um registro de contêineres, permitindo o armazenamento seguro de imagens de contêineres e sua distribuição em escala.
- *Autoscaling* e balanceamento de carga: Oferecer recursos de *autoscaling* para ajustar automaticamente a capacidade de contêineres com base na carga de trabalho e balanceamento de carga para distribuir o tráfego de maneira uniforme entre os contêineres.
- Escalabilidade automática: Garantir a escalabilidade automática dos recursos subjacentes para atender à demanda dos fluxos de trabalho, permitindo que aplicativos dimensionem automaticamente seus recursos de acordo com os requisitos.
- Políticas de escalonamento personalizáveis: Permitir que o TJAL defina políticas de

escalonamento personalizáveis com base em métricas específicas de desempenho e requisitos de aplicativos.

- Rede de contêineres avançada: Disponibilizar recursos de rede avançados, como políticas de rede, isolamento de rede, suporte a serviços de descoberta de serviço e gerenciamento de IPs para facilitar a comunicação entre contêineres.
- Ferramentas de monitoramento e *logging*: Fornecer recursos integrados de monitoramento de desempenho, rastreamento de logs e geração de métricas para que o TJAL possa acompanhar o estado e o desempenho de seus aplicativos em contêineres.
- Integração com serviços de monitoramento e *logging* de terceiros: Oferecer integração com serviços de terceiros populares de monitoramento e registro para atender às necessidades específicas do TJAL em termos de análise de dados e rastreamento de logs.
- Integração de segurança: Incluir recursos de segurança, como verificações de vulnerabilidades de imagem de contêiner, políticas de acesso e controle de permissões granulares para proteger os recursos em contêineres.
- Integração de DevOps: Permitir a integração direta com ferramentas e pipelines de DevOps, facilitando a automação de implantação, testes e gerenciamento de infraestrutura como código (IaC).
- Ferramentas de CI/CD: Disponibilizar integração contínua e entrega contínua (CI/CD) para facilitar a implantação automatizada de aplicativos em contêineres, acelerando o ciclo de desenvolvimento.
- Ferramentas de gerenciamento de custos: Disponibilizar ferramentas de gerenciamento de custos que ajudem os usuários a otimizar os gastos com recursos de contêineres, identificando oportunidades de economia.
- Atualizações e suporte contínuo: Garantir que a plataforma de orquestração de contêineres receba atualizações regulares de segurança e suporte técnico contínuo para resolver problemas e desafios em evolução.

5) Desenvolvimento:

- Ambiente de execução sem servidor (Serverless): Fornecer ambiente sem servidor, que permite aos desenvolvedores criar e executar código em resposta a eventos sem se preocupar com a infraestrutura subjacente.
- Contêineres e orquestração: Disponibilizar serviços de contêineres, para empacotar e orquestrar aplicativos em contêineres.
- Ambientes de teste e simulação: Oferecer ambientes de teste e simulação que permitam aos desenvolvedores testar aplicativos em um ambiente controlado antes de implantá-los em produção.
- Ambientes de Desenvolvimento Integrados (IDEs): Integrar com IDEs populares, como Visual Studio Code, JetBrains IntelliJ IDEA ou Eclipse, para permitir o desenvolvimento de aplicativos na nuvem diretamente a partir dessas ferramentas.
- Serviços de DevOps: Integrar com ferramentas de DevOps, como Jenkins, GitLab CI/CD ou Travis CI, para automatizar fluxos de trabalho de desenvolvimento e implantação.
- Ferramentas de CI/CD (Integração Contínua/Entrega Contínua): Oferecer suporte para pipelines de CI/CD, para automatizar a construção, teste e implantação de aplicativos na nuvem.
- Modelo de programação simplificado: Oferecer um modelo de programação simplificado e sem servidor, que permite aos desenvolvedores criar aplicativos por meio de código mínimo ou nenhuma linha de código.
- Suporte a linguagens de programação diversas: Oferecer suporte a uma ampla variedade de

linguagens de programação, frameworks e tecnologias para atender às preferências dos desenvolvedores.

- SDKs e kits de desenvolvimento: Disponibilizar SDKs e kits de desenvolvimento para várias linguagens de programação, que permitam aos desenvolvedores interagir facilmente com os serviços em nuvem e acelerar o desenvolvimento de aplicativos.
- Serviços de teste e qualidade: Oferecer serviços de teste de carga, teste de segurança e ferramentas de garantia de qualidade para garantir a confiabilidade e o desempenho dos aplicativos.
- Serviços de filas e mensagens: Oferecer serviços de filas de mensagens, para criar sistemas assíncronos e escaláveis.
- Integração com serviços de eventos: Permitir a integração com uma variedade de serviços de eventos, como filas de mensagens, eventos de banco de dados e gatilhos personalizados, para acionar automaticamente a execução de fluxos de trabalho sem servidor.
- Serviços de cache: Disponibilizar serviços de cache, para melhorar o desempenho de aplicativos por meio do armazenamento em cache de dados frequentemente acessados.
- Serviços de CDN (Rede de Distribuição de Conteúdo): Possibilitar o uso de serviços de CDN, para entregar conteúdo de forma rápida e confiável em todo o mundo.
- Integração com fontes de dados: Oferecer integrações fáceis com fontes de dados, como bancos de dados, APIs RESTful e serviços da web, para permitir que os fluxos de trabalho acessem e manipulem dados de diferentes fontes.
- Integração com fontes de dados externas: Facilitar a integração com fontes de dados externas, como bancos de dados on-premise, APIs externas e serviços da web por meio de APIs e conectores.
- Integração com sistemas existentes: O provedor deve oferecer ferramentas e serviços que permitam a integração eficiente com sistemas legados e outras aplicações já em uso pelo TJAL.
- Autenticação e autorização: Garantir um sistema robusto de autenticação e autorização para proteger os fluxos de trabalho e os dados sensíveis, permitindo o controle granular de quem pode acessar e executar os fluxos de trabalho.
- Serviços de segurança: Implementar serviços de segurança, como firewall de aplicativos da web (WAF), detecção de intrusões, gerenciamento de chaves e auditoria de segurança para proteger aplicativos e dados na nuvem.
- Monitoramento e rastreamento: Incluir ferramentas avançadas de monitoramento e rastreamento para permitir que os desenvolvedores visualizem o status e o desempenho dos fluxos de trabalho em tempo real, bem como identifiquem e resolvam problemas rapidamente.

6) IA (Inteligência Artificial)

- Serviços de Inteligência Artificial (IA): O provedor deve oferecer serviços relacionados à inteligência artificial, incluindo plataformas para criação, treinamento e implantação de modelos de machine learning, análise de imagem e vídeo, processamento de linguagem natural e conversão de fala em texto entre outros.
- Serviços de IA e machine learning: Fornecer serviços de inteligência artificial e machine learning, para permitir o desenvolvimento de aplicativos com recursos de IA.
- Plataforma de machine learning: Fornecer uma plataforma robusta que permite aos desenvolvedores criar, treinar e implantar modelos de machine learning. Isso inclui a capacidade de escolher entre algoritmos pré-construídos e personalizar modelos de acordo com as necessidades do projeto.
- Bibliotecas de machine learning: Fornecer bibliotecas e frameworks de machine learning

populares, como TensorFlow, PyTorch ou scikit-learn, para facilitar o desenvolvimento de modelos personalizados.

- **Aprendizado de Máquina Automatizado (AutoML):** Disponibilizar ferramentas de AutoML que automatizam tarefas de treinamento e ajuste de hiperparâmetros, tornando o desenvolvimento de modelos de IA mais acessível a desenvolvedores com menos experiência.
- **Serviços de treinamento de modelos:** Oferecer ferramentas e recursos para treinamento de modelos de machine learning em grandes conjuntos de dados, com suporte para aprendizado supervisionado e não supervisionado.
- **Monitoramento e gerenciamento de modelos:** Fornecer ferramentas de monitoramento em tempo real para modelos em produção, facilitando a detecção de anomalias e a otimização contínua.
- **Treinamento distribuído:** Oferecer suporte para treinamento distribuído de modelos de IA, permitindo que grandes modelos sejam treinados mais rapidamente usando clusters de computação de alto desempenho.
- **Ferramentas de treinamento de dados:** Disponibilizar ferramentas para rotular e preparar conjuntos de dados de treinamento, além de recursos para avaliar a qualidade dos dados.
- **Suporte a múltiplas linguagens de programação:** Permitir o desenvolvimento de modelos de IA em várias linguagens de programação, para acomodar diferentes preferências e necessidades de desenvolvedores.
- **Processamento de Linguagem Natural (NLP):** Oferecer recursos avançados de NLP para extrair informações de texto não estruturado, realizar análise de sentimento, resumo de texto, tradução automática e outras.
- **Serviços de conversão de fala em texto:** Permitir a transcrição automática de áudio e fala em texto, o que é útil para aplicativos de reconhecimento de voz e processamento de áudio.
- **APIs de IA prontas para uso:** Disponibilizar APIs de IA pré-treinadas que podem ser facilmente integradas a aplicativos, como reconhecimento de voz, tradução de idiomas, análise de sentimentos e outras.
- **Ambientes de Desenvolvimento Integrados (IDEs):** Oferecer ambientes de desenvolvimento específicos para IA, com suporte a notebooks interativos e fluxos de trabalho de treinamento e implantação simplificados.
- **Integração com fluxos de dados em tempo real:** Permitir a integração direta com fluxos de dados em tempo real, como Apache Kafka, para processamento em tempo real e tomada de decisões baseadas em IA.
- **Recursos de escalabilidade:** Garantir que os serviços de IA possam escalar automaticamente para lidar com cargas de trabalho crescentes, permitindo que os aplicativos mantenham um desempenho consistente.
- **Serviços de inferência em tempo real:** Capacitar a implantação de modelos de IA em produção para fornecer inferência em tempo real, com baixa latência, para aplicativos que exigem respostas instantâneas.
- **Segurança de dados e modelos:** Implementar medidas de segurança robustas para proteger os dados de treinamento, modelos de IA e resultados de inferência contra ameaças cibernéticas.
- **Suporte e documentação:** Oferecer suporte técnico especializado e documentação abrangente para ajudar os desenvolvedores a aproveitar ao máximo os serviços de IA.
- **Experiência de uso simplificada:** Tornar a criação e implantação de modelos de IA o mais simples possível, com interfaces intuitivas e assistentes para orientar os desenvolvedores ao longo do processo.

- Recursos de interpretação de modelo: Fornecer recursos que ajudam os desenvolvedores a entender e explicar como os modelos de IA tomam decisões, especialmente em casos em que a transparência é crucial.
- Recursos de experimentação e colaboração: Oferecer ferramentas que permitam aos cientistas de dados e desenvolvedores colaborar facilmente, compartilhar experimentos e manter um registro de versões de modelos.
- Integração com ecossistema de Big Data: Garantir que os serviços de IA possam ser integrados perfeitamente com sistemas de big data, como *Hadoop* e *Spark* ou outros, para análise de dados em escala.
- Aprimoramento contínuo: Comprometer-se com o aprimoramento contínuo dos serviços de IA, adicionando novos recursos e funcionalidades com base nas necessidades do mercado.
- Preços transparentes: Fornecer uma estrutura de preços transparente e flexível para que os usuários possam entender e controlar os custos de uso da IA em nuvem.
- Compatibilidade com padrões e regulamentações: Cumprir padrões de segurança e privacidade de dados, além de estar em conformidade com regulamentações relevantes, como GDPR, HIPAA e outras.

7) Marketplace

- Marketplace de aplicativos: O provedor deve disponibilizar um *marketplace* que permita ao TJAL acessar e gerenciar uma variedade de aplicativos de software e serviços de terceiros.
- Integração com a nuvem: Os aplicativos e serviços do *marketplace* devem ser integrados de forma transparente com a infraestrutura da nuvem, permitindo fácil implantação e gerenciamento.
- Atualizações e manutenção: Facilitar a atualização e manutenção dos aplicativos e serviços adquiridos por meio do *marketplace*, garantindo que o TJAL tenha acesso às versões mais recentes.
- Atualizações regulares: Manter o *marketplace* atualizado com novos aplicativos e serviços, bem como melhorias de usabilidade e recursos adicionais.
- Segurança e conformidade: Verificar a segurança e a conformidade dos aplicativos e serviços listados no *marketplace* para proteger os dados dos usuários e garantir que eles cumpram as regulamentações relevantes.
- Suporte técnico e atendimento ao cliente: Oferecer suporte técnico para problemas relacionados aos aplicativos e serviços do *marketplace* e garantir que os usuários tenham um canal para obter assistência quando necessário.
- Política de privacidade e segurança: Transparência em relação às políticas de privacidade e segurança do *marketplace*, incluindo como os dados dos usuários são tratados e protegidos.
- Relatórios e análises: Oferecer relatórios e análises para os administradores acompanharem o uso e os gastos dos aplicativos e serviços do *marketplace*.
- Gerenciamento de assinaturas: Permitir que o TJAL gerencie suas assinaturas e aquisições de aplicativos e serviços de terceiros de forma centralizada.
- Conformidade de licenças e preços transparentes: Garantir que os aplicativos e serviços listados no *marketplace* estejam em conformidade com as licenças e oferecer preços transparentes para evitar surpresas.
- Educação e recursos: Fornecer recursos educacionais, como documentação, tutoriais e webinars, para ajudar os usuários a aproveitarem ao máximo os aplicativos e serviços do *marketplace*.

8) Dados

- Localização de dados e informações: O provedor deve assegurar que os dados, metadados, informações e processamento residam em território brasileiro, conforme exigido pelas normas e regulamentações aplicáveis.
- Armazenamento de Big Data: Oferecer soluções de armazenamento e processamento de Big Data, para lidar com conjuntos de dados extremamente grandes e complexos.
- Armazenamento de dados não estruturados: Fornecer opções de armazenamento de dados não estruturados, como documentos, imagens e vídeos, com recursos de pesquisa e recuperação eficientes.
- Armazenamento de dados seguro: Oferecer serviços de armazenamento em nuvem altamente seguros e escaláveis, com redundância e criptografia.
- Criptografia de dados em repouso e em trânsito: Garantir que os dados sejam criptografados tanto em repouso (armazenados) quanto em trânsito (durante a transferência), utilizando protocolos de criptografia robustos.
- Integração com serviços de *blockchain*: Permitir a integração com serviços de *blockchain* para garantir a integridade e a rastreabilidade de dados críticos.
- Integração com ferramentas de ciência de dados: Possibilitar a integração com ferramentas populares de ciência de dados, como Jupyter Notebooks, RStudio e bibliotecas Python para análise estatística e *machine learning*.
- Ferramentas de análise de dados: Disponibilizar ferramentas de análise de dados, para processar e visualizar grandes conjuntos de dados.
- Ferramentas de ETL (Extração, Transformação e Carga): Disponibilizar ferramentas de ETL para facilitar a extração, transformação e carga de dados de diferentes fontes.
- Processamento de *Stream* de dados: Suportar o processamento em tempo real de fluxos de dados, com serviços como Apache Kafka e Apache Flink.
- APIs de acesso a dados: Disponibilizar APIs para permitir o acesso programático a conjuntos de dados e informações, facilitando a integração com aplicativos e serviços.
- Migração de dados: Fornecer suporte especializado para a migração de dados e aplicativos existentes para a infraestrutura em nuvem, incluindo ferramentas e recursos para uma transição suave e sem interrupções.
- Catálogo de dados: Facilitar a catalogação e o gerenciamento de metadados de dados corporativos, permitindo uma descoberta mais eficaz de conjuntos de dados.
- Acesso a conjuntos de dados públicos: Facilitar o acesso a conjuntos de dados públicos relevantes, o que pode ser valioso para pesquisadores e cientistas de dados.
- Visualização de dados: Oferecer ferramentas de visualização de dados avançadas que permitem aos cientistas de dados criar gráficos e dashboards interativos.
- Ferramentas de governança de dados: Oferecer ferramentas e recursos para ajudar o TJAL a estabelecer políticas de governança de dados e garantir conformidade regulatória.
- Privacidade e segurança de dados: Implementar medidas rigorosas de segurança e privacidade de dados, incluindo autenticação, autorização, criptografia e auditoria de acesso aos dados.
- Segurança de dados avançada: Implementar recursos avançados de segurança, como detecção de anomalias, para identificar atividades suspeitas ou não autorizadas nos dados.
- Controle de Acesso Baseado em Funções (RBAC): Implementar um sistema de controle de acesso baseado em funções que permita aos administradores conceder permissões específicas com base nas funções e responsabilidades dos usuários, minimizando o risco de acessos não autorizados.
- Detecção e Resposta a Ameaças (EDR): Disponibilizar recursos avançados de detecção e resposta

a ameaças que monitorem constantemente as atividades da infraestrutura de nuvem em busca de indicadores de comprometimento e respondam proativamente a incidentes de segurança.

- Auditoria e conformidade: Oferecer ferramentas de auditoria e geração de relatórios que ajude o TJAL a monitorar e demonstrar a conformidade com regulamentações de segurança de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil.
- Transição e saída de dados: Garantir a facilidade e a segurança na transferência dos dados do ambiente de nuvem para outro destino, permitindo uma transição suave e sem interrupções.
- É vedado o tratamento em ambiente de nuvem de informações não autorizadas pelo TJAL.
- É vedado acesso aos dados hospedados na infraestrutura de nuvem à empresa contratada e/ou ao provedor, sem prévia e formal autorização por parte do TJAL.
- O provedor comprometer-se-á a preservar os dados do TJAL contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora de ambientes de computação em nuvem, devendo informar imediatamente e formalmente ao TJAL qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

9) Storage

- Serviços de armazenamento: Oferecer serviços de armazenamento em nuvem, para alocar e gerenciar dados de aplicativos, incluindo arquivos, mídia e documentos.
- Armazenamento em nuvem híbrida: Permitir a integração entre armazenamento em nuvem e recursos de armazenamento local, facilitando cenários de nuvem híbrida.
- Armazenamento de dados em alta disponibilidade: Garantir alta disponibilidade e redundância para evitar interrupções no acesso aos dados.
- Opções de armazenamento de alta performance: Dispor de armazenamento de alto desempenho, como SSDs (Solid State Drives) ou discos de alto desempenho, para atender a aplicativos que exigem acesso rápido a dados.
- Escalabilidade automática: Oferecer escalabilidade automática de armazenamento para atender às necessidades de crescimento de dados dos clientes.
- Replicação de dados: Permitir a replicação de dados entre regiões geográficas para garantir alta disponibilidade e recuperação rápida em caso de falhas.
- Opções de armazenamento de longo prazo: Disponibilizar armazenamento de longo prazo com custos otimizados para arquivamento de dados históricos.
- Segurança de dados em repouso e em trânsito: Implementar criptografia de dados em repouso e em trânsito para proteger a confidencialidade e a integridade dos dados armazenados.
- Controle de versões de dados: Possibilitar o controle de versões de documentos e objetos armazenados, permitindo rastrear alterações e recuperar versões anteriores.
- Monitoramento de desempenho: Fornecer ferramentas e métricas para monitorar o desempenho e a utilização do armazenamento em tempo real.
- Integração com ferramentas de gerenciamento: Integrar-se a ferramentas de gerenciamento de armazenamento para permitir o monitoramento e a gestão eficaz dos recursos de armazenamento.
- Gerenciamento de dados não estruturados: Oferecer soluções para gerenciar eficientemente dados não estruturados, como registros de log.
- Políticas de retenção de dados: Disponibilizar opções para definir políticas de retenção de dados para conformidade regulatória e gerenciamento de ciclo de vida de informações.
- Gerenciamento de dados de arquivamento e exclusão automatizada: Oferecer recursos que permitam ao TJAL definir políticas de arquivamento e exclusão automatizada de dados obsoletos

ou não mais necessários.

10) Banco de Dados

- Banco de Dados Gerenciado (DBaaS): O provedor deve oferecer serviços de banco de dados gerenciado, como MySQL, PostgreSQL, NoSQL e outros, que incluam a responsabilidade pela instalação, configuração, manutenção e monitoramento dos bancos de dados.
- Bancos de Dados em memória: Oferecer suporte a bancos de dados em memória para consultas de baixa latência e alta velocidade.
- Suporte a consultas complexas: Fornecer suporte a consultas SQL avançadas e análise de dados para atender a requisitos complexos de negócios e relatórios.
- Customização de recursos: Permitir que o TJAL personalize recursos do banco de dados, como parâmetros de configuração e políticas de retenção de dados.
- Indexação avançada: Permitir a criação de índices personalizados para otimizar o desempenho de consultas em grandes conjuntos de dados.
- Replicação de dados: Oferecer recursos de replicação de dados para permitir que o TJAL distribua dados em várias regiões geográficas, garantindo alta disponibilidade e baixa latência para os usuários finais.
- Integração com serviços de Big Data: Integrar-se a serviços de big data, para permitir análises avançadas e processamento de grandes volumes de dados.
- Integração com serviços de análise de dados: Facilitar a integração com serviços de análise de dados, para análise de dados avançada.
- Backup automático e recuperação de desastres: Implementar backup automatizado e soluções de recuperação de desastres para proteger os dados do TJAL contra perdas acidentais ou eventos inesperados.
- Backup de longo prazo: Oferecer opções de backup de longo prazo para atender a requisitos de retenção de dados de conformidade.
- Monitoramento e otimização de desempenho: Disponibilizar ferramentas de monitoramento em tempo real e otimização de desempenho para que o TJAL possa acompanhar o estado de seus bancos de dados e tomar medidas para melhorar o desempenho, quando necessário.
- Segurança avançada de dados: Garantir a segurança dos dados por meio de medidas como criptografia, controle de acesso e auditorias de segurança regulares.
- Autenticação personalizada: Permitir a configuração de métodos de autenticação personalizados para atender a requisitos específicos de segurança.
- Recursos de auditoria avançados: Implementar recursos avançados de auditoria que permitem rastrear e registrar todas as atividades de acesso ao banco de dados para fins de conformidade e segurança.

11) Backup

- Backup e recuperação de dados: O provedor deve oferecer soluções de backup e recuperação de dados confiáveis. Isso inclui a realização regular de backups automáticos, a capacidade de restaurar dados perdidos e a definição de políticas de retenção de dados.
- Backup de aplicativos e Bancos de Dados: Oferecer a capacidade de realizar backups específicos de aplicativos e bancos de dados, garantindo a consistência dos dados.
- Backup de máquina virtual: Permitir o backup de máquinas virtuais inteiras, incluindo sistemas operacionais, aplicativos e dados associados.
- Backup de arquivos e pastas: Oferecer a capacidade de fazer backup seletivo de arquivos e pastas individuais, em vez de backups completos.

- Recuperação granular: Facilitar a recuperação granular de arquivos, pastas ou registros de bancos de dados específicos, em vez de restaurar o sistema inteiro.
- Backup de Dados em tempo real: Fornecer a opção de realizar backups em tempo real ou com intervalos mínimos, garantindo a recuperação de dados mais atualizados.
- Armazenamento de backup em camadas: Fornecer opções de armazenamento em camadas para backups, permitindo que o TJAL escolha onde armazenar dados de backup com base em custo e desempenho.
- Políticas de retenção personalizadas: Permitir que o TJAL configure políticas de retenção de dados personalizadas para atender a requisitos de conformidade específicos.
- Criptografia de dados de backup: Garantir a criptografia de dados de backup em repouso e em trânsito para proteger contra acessos não autorizados.
- Testes de recuperação: Facilitar a realização de testes de recuperação regulares para verificar a integridade dos backups e a eficácia dos procedimentos de recuperação.
- Backup para múltiplas regiões: Oferecer a capacidade de realizar backups em várias regiões geográficas para garantir a recuperação em caso de desastres regionais.
- Notificações de status de backup: Enviar notificações e relatórios regulares sobre o status e o histórico dos backups para manter o TJAL informado.

12) Segurança cibernética

- Segurança de dados e informações: O provedor deve implementar medidas de segurança robustas, incluindo controle de tráfego de borda, firewall, prevenção e detecção de intrusões, segurança contra DDoS e criptografia de dados, garantindo a proteção das informações do TJAL contra acessos não autorizados.
- Gerenciamento de identidade e acesso avançado: Além do básico, oferecer recursos de gerenciamento de identidade e acesso avançados, como autenticação de contexto e políticas de acesso adaptáveis.
- Gestão de identidade e acesso privilegiado (PIM/PAM): Permitir o gerenciamento de identidades privilegiadas e acesso privilegiado a recursos críticos.
- Gerenciamento de chaves de segurança: A solução deve oferecer um mecanismo integrado de gestão de chaves de segurança, incluindo criptografia de dados, trilha de auditoria e proteção de chaves mestras, garantindo a integridade e confidencialidade dos dados.
- Serviços de autenticação multifator (MFA): Facilitar a implementação de autenticação multifator para reforçar a segurança das contas do TJAL.
- Atualizações de segurança: O provedor deve aplicar regularmente atualizações de segurança para proteger a infraestrutura contra ameaças conhecidas.
- Serviços de criptografia adicionais: Além da criptografia de dados, fornecer criptografia de ponta a ponta para comunicações seguras e criptografia de dados em trânsito.
- Proteção de aplicativos web: Oferecer soluções de proteção contra ataques a aplicativos da web, como *Web Application Firewalls* (WAF) e monitoramento de segurança de aplicativos.
- Proteção contra *ransomware*: Implementar soluções que protegem contra *ransomware*, incluindo detecção e resposta a *ransomware*.
- Monitoramento de segurança em tempo real: O provedor deve fornecer ferramentas de monitoramento em tempo real para identificar e responder a possíveis ameaças de segurança.
- Inteligência de ameaças e análise de segurança: Fornecer serviços que incluam análise de comportamento de usuário, inteligência de ameaças em tempo real e análise de logs.

- Auditoria de segurança e conformidade: Fornecer serviços de auditoria de segurança e conformidade para ajudar o TJAL a atender aos requisitos regulatórios.
- Testes de penetração e avaliação de vulnerabilidades: O provedor deve Realizar em sua infraestrutura testes de penetração regulares e avaliações de vulnerabilidades para identificar e mitigar possíveis fraquezas.
- Plano de resposta a incidentes de segurança: O provedor deve ter um plano de resposta a incidentes de segurança documentado e eficaz em vigor.

13) Conformidade

- Adesão a normas e padrões de segurança cibernética: O provedor deve estar em conformidade com as principais normas de segurança cibernética, garantindo a mitigação de riscos relacionados à segurança da informação e à disponibilidade dos serviços.
- Políticas de segurança de dados e conformidade: O provedor deve estar em conformidade com regulamentações de segurança de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), e fornecer
- políticas e práticas que ajudem o TJAL a cumprir seus requisitos de conformidade.
- Relatórios de conformidade: O provedor deve disponibilizar relatórios de conformidade regulares que documentem o cumprimento das políticas de segurança e privacidade.
- Auditorias de conformidade: Fornecer serviços de auditoria e avaliação de conformidade, onde especialistas em segurança avaliam as práticas de segurança e a infraestrutura do TJAL em relação a regulamentos específicos, fornecendo relatórios e recomendações.

14) Processos e suporte

- Suporte técnico e SLAs (Acordos de Nível de Serviço): O provedor selecionado deve oferecer suporte técnico eficaz e acordos de nível de serviço (SLAs) claros. Isso inclui tempos de resposta para solução de problemas, disponibilidade garantida dos serviços e procedimentos de escalonamento em caso de interrupções.
- Gestão de incidentes e problemas: Além dos SLAs, o provedor deve oferecer serviços de gestão de incidentes e problemas, incluindo a identificação proativa de problemas potenciais e ações corretivas rápidas.
- Gestão de mudanças e configuração: Oferecer ferramentas para gerenciar mudanças de configuração, garantindo que as alterações nos serviços de nuvem sejam registradas e controladas adequadamente.
- Continuidade dos serviços: A solução oferecida deve incluir garantias de recuperação rápida em caso de desastre, assegurando a disponibilidade e continuidade dos serviços.
- Testes de continuidade de negócios: Ajudar o TJAL a planejar e realizar testes regulares de continuidade de negócios para garantir a prontidão em caso de desastre.
- Automatização de processos de negócios: Oferecer ferramentas e serviços para automatizar processos de negócios, melhorando a eficiência e reduzindo a dependência de intervenção manual.
- Portais de autoatendimento: Fornecer portais de autoatendimento personalizáveis para que o TJAL possa acessar recursos, informações e suporte de forma eficiente.

15) Monitoramento

- Monitoramento e análise de desempenho: O provedor deve fornecer ferramentas de monitoramento e análise de desempenho para o TJAL acompanhar o uso dos recursos, identificar gargalos e tomar medidas proativas para otimizar a infraestrutura.
- Alertas personalizados: Permitir que o TJAL configure alertas personalizados com base em

métricas específicas, para que possam ser notificados imediatamente de problemas ou tendências preocupantes.

- Monitoramento de aplicativos: Além da infraestrutura, monitorar o desempenho de aplicativos, rastreando métricas relevantes para a experiência do usuário.
- Visualização de dados em tempo real: Apresentar métricas e dados de monitoramento em painéis de visualização interativos em tempo real.
- Monitoramento de segurança em tempo real: Além do desempenho, incluir monitoramento em tempo real para identificar e responder a possíveis ameaças de segurança.
- Mapas de topologia da infraestrutura: Fornecer mapas visuais que mostram a topologia da infraestrutura em nuvem, ajudando a entender as interconexões entre componentes.
- Integração com ferramentas de terceiros: Oferecer integrações fáceis com ferramentas de terceiros.
- Análise de logs: Oferecer serviços avançados de análise de logs, que ajudam a identificar problemas, padrões e anomalias nos registros de eventos.
- Relatórios e transparência: O provedor deve oferecer relatórios detalhados sobre o uso de recursos e custos, garantindo transparência nas operações.
- Monitoramento e análise avançados: Fornecer ferramentas avançadas de monitoramento e análise que não apenas rastreiam o desempenho dos serviços, mas também oferecem insights para otimização e melhoria contínua.
- Rastreamento de alterações e auditorias: O provedor deve permitir o rastreamento de todas as alterações feitas na infraestrutura e disponibilizar registros para fins de auditoria.
- Auditorias de conformidade em tempo real: Fornecer auditorias contínuas em tempo real para garantir a conformidade com padrões e regulamentações.
- Governança e Gerenciamento de Custos: O provedor deve disponibilizar ferramentas para gerenciar e controlar os custos, incluindo a capacidade de estabelecer limites de gastos e alertas.

16) Melhorias

- Atualizações e Evolução Tecnológica: O provedor deve manter seus serviços atualizados com as últimas inovações tecnológicas, permitindo que o TJAL se beneficie das mais recentes melhorias.
- Personalização e Customização: O provedor deve permitir a personalização da infraestrutura de acordo com as necessidades específicas do TJAL.

17) A Contratada deverá disponibilizar provedores que estejam aderentes às seguintes normas:

- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013: Deverá ofertar serviços em nuvem de fornecedores privados em que o ambiente do serviço contratado esteja em conformidade com essa norma, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.
- Service and Organization Controls 2 (SOC 2): Demonstrar estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual, conduzida por um auditor independente, com a apresentação dos relatórios de tipo I e tipo II.