



**Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC**  
**Subsecretaria de Contratações de TIC - SUCTI**

## **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 27/2025**

Conformidade com o Guia de Contratações de TIC CNJ Versão 4.0 - Resolução CNJ nº 468/2022

**Processo nº 2025-356**

Contratação dos serviços de licenciamento, implantação, customização, integração, manutenção e suporte de módulos da solução GRP Thema Web para o Tribunal de Justiça do Acre.

Rio Branco/AC, 17 de Setembro de 2025.

## TERMO DE REFERÊNCIA Nº 27/2025

### 1. DO OBJETO:

#### 1.1. Definição do Objeto

1.1.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação dos serviços de licenciamento, implantação, customização, integração, manutenção e suporte dos módulos da solução GRP Thema Web, destinados ao Tribunal de Justiça do Acre (PJAC).

| ID | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | UNID<br>MEDIDA | QTD | VALOR<br>UNITÁRIO | VALOR<br>TOTAL |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------------------|----------------|
| 1  | MÓDULO GESTÃO DE CRÉDITOS - Implantação (Levantamento e mapeamento de requisitos e processos de trabalho das áreas envolvidas, instalação, configuração, migração de dados, planejamento, Treinamento e gestão do projeto).                                                                                                                                                                                                                        | und            | 1   | R\$ 329.000,00    | R\$ 329.000,00 |
| 2  | MÓDULO GESTÃO DE CRÉDITOS - Manutenção/Suporte mensal (Garantia Legal e Evolução Tecnológica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | mês            | 12  | R\$ 30.800,00     | R\$ 369.600,00 |
| 3  | MÓDULO GESTÃO DE CRÉDITOS - Serviços de customização da solução (adequação da Solução às peculiaridades da contratante que não foram previstas nos requisitos do contrato original) e/ou Integração com outros sistemas, internos e externos (Governo do estado, SEFAZ, TCE), em execução no regime de empreitada por preço unitário. Tanto para integrações quanto para customizações, os projetos serão realizados mediante viabilidade técnica. | hora           | 500 | R\$ 181,94        | R\$ 90.970,00  |
| 4  | MÓDULO FLUXO DE PAGAMENTO - Implantação (Levantamento e mapeamento de requisitos e processos de trabalho das áreas envolvidas, instalação, configuração, migração de dados, planejamento, Treinamento e gestão do projeto). Serão implementados a leitura de até 50 (cinquenta) tipos diferentes de modelos de Notas Fiscais de Serviços.                                                                                                          | und            | 1   | R\$ 42.300,00     | R\$ 42.300,00  |
| 5  | MÓDULO FLUXO DE PAGAMENTO - Manutenção/Suporte mensal (Garantia Legal e Evolução Tecnológica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | mês            | 12  | R\$ 3.960,00      | R\$ 47.520,00  |

| ID | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | UNID<br>MEDIDA | QTD | VALOR<br>UNITÁRIO | VALOR<br>TOTAL |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------------------|----------------|
| 6  | MÓDULO FLUXO DE PAGAMENTO - Pacote de implementação para treinamento da tecnologia de leitura de notas fiscais de serviço (machine learning), considerando novos tipos de Notas de Serviços (além dos 50 tipos entregues no processo de implantação) – SOB DEMANDA                                                                                                                                                                                         | pacote         | 1   | R\$ 2.115,75      | R\$ 2.115,75   |
| 7  | GESTÃO DE CONTRATOS TERCEIRIZADOS - Implantação (Levantamento e mapeamento de requisitos e processos de trabalho das áreas envolvidas, instalação, configuração, migração de dados, planejamento, Treinamento e gestão do projeto).                                                                                                                                                                                                                        | und            | 1   | R\$ 23.500,00     | R\$ 23.500,00  |
| 8  | GESTÃO DE CONTRATOS TERCEIRIZADOS - Manutenção/Suporte mensal (Garantia Legal e Evolução Tecnológica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | mês            | 12  | R\$ 3.960,00      | R\$ 47.520,00  |
| 9  | GESTÃO DE CONTRATOS TERCEIRIZADOS - Serviços de customização da solução (adequação da Solução às peculiaridades da contratante que não foram previstas nos requisitos do contrato original) e/ou Integração com outros sistemas, internos e externos (Governo do estado, SEFAZ, TCE), em execução no regime de empreitada por preço unitário. Tanto para integrações quanto para customizações, os projetos serão realizados mediante viabilidade técnica. | hora           | 100 | R\$ 181,94        | R\$ 18.194,00  |
| 10 | GESTÃO DE OBRAS PÚBLICAS - Implantação (Levantamento e mapeamento de requisitos e processos de trabalho das áreas envolvidas, instalação, configuração, migração de dados, planejamento, Treinamento e gestão do projeto).                                                                                                                                                                                                                                 | und            | 1   | R\$ 83.660,00     | R\$ 83.660,00  |
| 11 | GESTÃO DE OBRAS PÚBLICAS - Manutenção/Suporte mensal (Garantia Legal e Evolução Tecnológica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | mês            | 12  | R\$ 11.352,00     | R\$ 136.224,00 |

| ID | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | UNID<br>MEDIDA | QTD | VALOR<br>UNITÁRIO | VALOR<br>TOTAL |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------------------|----------------|
| 12 | GESTÃO DE OBRAS PÚBLICAS - Serviços de customização da solução (adequação da Solução às peculiaridades da contratante que não foram previstas nos requisitos do contrato original) e/ou Integração com outros sistemas, internos e externos (Governo do estado, SEFAZ, TCE), em execução no regime de empreitada por preço unitário. Tanto para integrações quanto para customizações, os projetos serão realizados mediante viabilidade técnica.                 | hora           | 250 | R\$ 181,94        | R\$ 45.485,00  |
| 13 | PROTOCOLO HELP DESK e APP DE ATENDIMENTO - Implantação (Levantamento e mapeamento de requisitos e processos de trabalho das áreas envolvidas, instalação, configuração, migração de dados, planejamento, Treinamento e gestão do projeto).                                                                                                                                                                                                                        | und            | 1   | R\$ 69.560,00     | R\$ 69.560,00  |
| 14 | PROTOCOLO HELP DESK e APP DE ATENDIMENTO - Manutenção/Suporte mensal (Garantia Legal e Evolução Tecnológica) – Protocolo HelpDesk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | mês            | 12  | R\$ 3.696,00      | R\$ 44.352,00  |
| 15 | PROTOCOLO HELP DESK e APP DE ATENDIMENTO - Manutenção/Suporte mensal (Garantia Legal e Evolução Tecnológica) – API Externa BI (usuários externos portal)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | mês            | 12  | R\$ 3.080,00      | R\$ 36.960,00  |
| 16 | PROTOCOLO HELP DESK e APP DE ATENDIMENTO - Serviços de customização da solução (adequação da Solução às peculiaridades da contratante que não foram previstas nos requisitos do contrato original) e/ou Integração com outros sistemas, internos e externos (Governo do estado, SEFAZ, TCE), em execução no regime de empreitada por preço unitário. Tanto para integrações quanto para customizações, os projetos serão realizados mediante viabilidade técnica. | hora           | 320 | R\$ 181,94        | R\$ 58.220,80  |

| ID                             | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                   | UNID<br>MEDIDA | QTD | VALOR<br>UNITÁRIO | VALOR<br>TOTAL          |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------------------|-------------------------|
| 17                             | DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO - Implantação (Levantamento e mapeamento de requisitos e processos de trabalho das áreas envolvidas, instalação, configuração, migração de dados, planejamento, Treinamento e gestão do projeto). | und            | 1   | R\$<br>14.100,00  | R\$<br>14.100,00        |
| 18                             | DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO - Manutenção/Suporte mensal (Garantia Legal e Evolução Tecnológica)                                                                                                                               | mês            | 12  | Isento            | R\$ 0,00                |
| VALOR GLOBAL TOTAL DO CONTRATO |                                                                                                                                                                                                                             |                |     |                   | R\$<br>1.459.281,5<br>5 |

\*A contratação inclui os seguintes itens, com seus respectivos quantitativos e valores, já considerando os descontos aplicados (6% na implantação e 12% na manutenção/suporte), conforme Proposta nº 16092025 da Thema Informática.

\*\* O prazo do contrato para os serviços de manutenção e suporte será de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação conforme a legislação vigente. Para os serviços de implantação, o prazo estimado é de até 120 (cento e vinte) dias a partir da data de aceite do cronograma e assinatura do contrato.

## 2. DO OBJETO:

### 2.1. Motivação

A contratação da solução GRP Thema Web é motivada pela necessidade premente do Tribunal de Justiça do Acre em modernizar e otimizar seus processos de trabalho, buscando maior eficiência, transparência e padronização. Conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar (ETP), a gestão atual de créditos, pagamentos, contratos terceirizados e obras públicas pode ser significativamente aprimorada por uma solução tecnológica integrada. A ausência de um sistema integrado robusto compromete a consolidação de informações, aumenta a probabilidade de erros, reduz a produtividade e dificulta a conformidade com as exigências legais e normativas. Esta contratação visa suprir essas deficiências e estabelecer condições adequadas para o gerenciamento eficiente da máquina pública.

### 2.2. Alinhamento Estratégico

O objeto da contratação encontra-se alinhado com o Plano de Contratações de STIC 2025 do PJAC e com seu Plano Estratégico Institucional (PEI) na Perspectiva dos Processos Internos, visando estabelecer rotinas de boas práticas e melhoria contínua. Em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), a solução proposta contribuirá para a melhoria dos sistemas de informação e o cumprimento dos requisitos estabelecidos na ENTICJUD. Adicionalmente, esta contratação respeitará e observará os enunciados da Resolução CNJ nº 396/2021, que trata da Estratégia Nacional de Segurança da Informação Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ), buscando aprimorar o nível de

maturidade em segurança cibernética. A conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais resoluções do CNJ é um requisito fundamental.

## 2.3. Objetivos

Com a presente contratação, o PJAC busca atingir os seguintes objetivos táticos e operacionais:

**2.3.1. Melhorar a qualidade do gasto público** e otimizar os processos de trabalho.

**2.3.2. Gerenciar de forma integrada** créditos, pagamentos, contratos terceirizados e obras públicas.

**2.3.3. Sistematizar e padronizar** os processos de trabalho.

**2.3.4. Promover a transparência** e accountability na gestão pública.

**2.3.5. Assegurar suporte contínuo** e atualização tecnológica da solução.

**2.3.6. Viabilizar a integração** com outros sistemas internos e externos.

## 2.4. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

2.4.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Subsecretaria de Contratações de TIC (SUCTI) e os Estudos Técnicos Preliminares constantes do Processo Administrativo Eletrônico GRP nº 2025-356.

## 2.5. Análise de Mercado de TIC

2.5.1. A análise comparativa de soluções, realizada no ETP, considerou tanto o aspecto econômico quanto os benefícios qualitativos. Foram avaliadas alternativas de mercado, incluindo o desenvolvimento interno ou a contratação de módulos separados, que se mostraram inviáveis devido aos altos custos de desenvolvimento e manutenção, riscos de integração e ausência de uma visão sistêmica. A solução GRP Thema Web, por sua vez, demonstrou ser tecnicamente viável e aderente, sendo consolidada no mercado de gestão pública.

| Item | Soluções identificadas | Especificação | Órgão(s) que adotaram a solução | Custo(s) envolvido(s) |
|------|------------------------|---------------|---------------------------------|-----------------------|
|------|------------------------|---------------|---------------------------------|-----------------------|

| Item | Soluções identificadas            | Especificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Órgão(s) que adotaram a solução            | Custo(s) envolvido(s)                                                                                                                             |
|------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | GESTÃO DE CRÉDITOS                | Contratação de serviços especializados, de natureza continuada, atrelados ao Sistema GRP – Thema – Módulo de Gestão de Crédito (Custas), solução de arrecadação do Poder Judiciário. Inclui controle e gerenciamento de receitas com integração via Webservice com sistemas judiciais, emissão/consulta de guias de recolhimento e pagamento, e possibilidade de cobrança de débitos.                                                                               | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO | O valor total do contrato é de R\$ 12.265.000,00, englobando implantação, manutenção/suporte e customização do módulo.                            |
| 2    | FLUXO DE PAGAMENTO                | Módulo de Sistema Eletrônico de Pagamento a Fornecedores. Permite cadastro de fornecedores no sistema via portal da prefeitura, emissão de documento fiscal e solicitação de pagamento por fornecedores externos, acesso via GOVBR, Credencial ou Certificado Digital. Integração com email para gestores e fiscais de contrato, criação de processo digital de pagamento, anexos de documentação, confirmação de liquidação e pagamento com múltiplos signatários. | MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO                  | Acréscimo de R\$ 145.927,68 ao contrato original. Pagamento apenas para serviços de manutenção/suporte mensal e desenvolvimento de customizações. |
| 3    | GESTÃO DE CONTRATOS TERCEIRIZADOS | Software para Gestão de Contratos Terceirizados no modelo SAAS (software como serviço). Inclui licenciamento, adaptação, customização e implantação, além de manutenções, treinamentos, assessoria operacional e suporte técnico.                                                                                                                                                                                                                                   | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SERGIPE   | Termo Aditivo perfaz a quantia estimada de R\$ 139.000,00.                                                                                        |
| 4    | GESTÃO DE OBRAS PÚBLICAS          | MÓDULO GESTÃO DE OBRAS PÚBLICAS/INTEGRAÇÃO AO LICITACON OBRAS. Contempla configuração inicial (adequação/padronização de dados, tabelas corporativas, segurança, controle de acesso e classificação de cadastros) e treinamento formal (remoto e/ou presencial).                                                                                                                                                                                                    | MUNICÍPIO DE NÃO-ME-TOQUE (RS)             | Implantação: R\$ 64.579,50;<br>Manutenção Anual: R\$ 102.000,00.                                                                                  |

| Item | Soluções identificadas                   | Especificação                                                                                                                                                                                                               | Órgão(s) que adotaram a solução | Custo(s) envolvido(s)                                                                                      |
|------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5    | PROTOCOLO HELP DESK e APP DE ATENDIMENTO | Serviço de suporte técnico de manutenção (GLT) para sistemas de Protocolo Dinâmico, Jurídico, Ouvidoria, DOC's, HDOC, DOM (Diário Oficial Municipal). Inclui manutenção legal, evolutiva, corretiva e melhoria tecnológica. | MUNICÍPIO DE NÃO-ME-TOQUE (RS)  | Custo anual de manutenção para este grupo de módulos (incluindo Diário Oficial Eletrônico): R\$ 59.928,96. |
| 6    | Diário Oficial eletrônico                | Serviço de suporte técnico de manutenção (GLT) para sistemas de Protocolo Dinâmico, Jurídico, Ouvidoria, DOC's, HDOC, DOM (Diário Oficial Municipal). Inclui manutenção legal, evolutiva, corretiva e melhoria tecnológica. | MUNICÍPIO DE NÃO-ME-TOQUE (RS)  | Custo anual de manutenção para este grupo de módulos (incluindo Protocolo Help Desk): R\$ 59.928,96.       |

## 2.6. Benefícios e Resultados

2.6.1. A contratação da solução GRP Thema Web representará um avanço estratégico para o PJAC, entregando benefícios tangíveis e sustentáveis, rigorosamente alinhados aos pilares de eficácia, eficiência, economicidade e padronização.

### 2.6.1.1. Eficácia na Gestão e Prevenção de Irregularidades:

**Aprimoramento da Qualidade do Gasto Público e Conformidade:** A solução permitirá a identificação precoce e correção de potenciais irregularidades de pagamentos, bem como a resolução de outras irregularidades não diretamente associadas a pagamentos, garantindo a adoção das medidas corretivas necessárias.

**Gerenciamento Abrangente e Apoio à Tomada de Decisão:** A plataforma integrada oferecerá dados e informações confiáveis para a tomada de decisões estratégicas.

### 2.6.1.2. Eficiência Operacional e Produtividade:

**Otimização e Automação de Processos de Trabalho:** Promoverá a sistematização e a automação integral dos fluxos de trabalho internos, permitindo a utilização de menor número de força de trabalho na execução de tarefas repetitivas.

**Agilidade e Segurança na Gestão de Pessoas:** O PJAC ganhará maior agilidade e segurança no desenvolvimento e implementação de ações e políticas destinadas à gestão de pessoas.

#### **2.6.1.3. Economicidade e Minimização de Custos:**

**Redução Direta e Indireta de Custos:** A automação e integração de processos minimizam erros manuais e retrabalhos, resultando em redução de custos operacionais indiretos.

**Otimização de Recursos:** Aprimoramento da alocação orçamentária e prevenção de desperdícios.

#### **2.6.1.4. Padronização e Governança:**

**Uniformização e Consistência Operacional:** O sistema permitirá a uniformização e a sistematização de todos os processos de trabalho, aumentando a produtividade e reduzindo erros.

**Fortalecimento da Governança e Transparência:** Reforça os mecanismos de governança do PJAC, facilitando auditorias e garantindo conformidade.

### **2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada**

2.7.1. A solução GRP Thema Web é um sistema integrado que busca a autonomia na gestão dos processos. A contratação contempla licenciamento, implantação de módulos para Gestão de Créditos, Fluxo de Pagamento, Gestão de Contratos Terceirizados, Gestão de Obras Públicas, Protocolo HelpDesk e App de atendimento, e Diário Oficial Eletrônico Administrativo. Além disso, prevê 12 meses de manutenção/suporte e 1170 horas de customização/integração. Essas quantidades foram dimensionadas para atender plenamente às necessidades do PJAC, conforme levantamento no ETP e proposta comercial, garantindo a cobertura completa do ciclo de vida dos módulos contratados.

### **2.8. Impacto ambiental**

2.8.1. A contratação da solução GRP Thema Web, por se tratar de um sistema baseado em plataforma WEB e nuvem, não prevê impactos ambientais diretos significativos. A digitalização de processos tende a reduzir o uso de papel e outros insumos, contribuindo para a sustentabilidade e alinhando-se ao Plano de Logística Sustentável (PLS) do Poder Judiciário do Estado do Acre.

### **2.9. Impacto social e cultural**

2.9.1. A solução deve estar em conformidade com costumes e idiomas locais. O processo de contratação eletrônica, minimiza impactos ambientais diretos, e observa a Resolução CNJ nº 400/2021, que trata da política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário. A agilidade nos processos e a transparência gerada impactam positivamente a sociedade ao otimizar a prestação de serviços públicos.

## **2.10. Conformidade Legal**

2.10.1. A solução de TIC a ser contratada deve estar em conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei Federal nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018), a Lei Federal nº 9.609/1998 (propriedade intelectual de software), e as Resoluções do CNJ pertinentes às contratações de TIC, especialmente a Resolução CNJ nº 468/2022. Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança adotadas pelo PJAC.

## **3. DA LICITAÇÃO:**

### **3.1. Da Prestação da Contratação**

3.1.1. A definição do objeto da contratação é precisa, suficiente e clara, vedando especificações excessivas ou desnecessárias. O prazo de duração do contrato para os serviços de manutenção e suporte será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente por períodos iguais e limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021. Os serviços de implantação terão prazo vinculado à conclusão do projeto e à sua aceitação formal, estimado em até 120 (cento e vinte) dias.

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

3.2.1. Trata-se de prestação de serviços continuados de tecnologia da informação, na modalidade de software e serviços relacionados (licenciamento, implantação, customização, manutenção e suporte), caracterizados pela essencialidade e habitualidade para as atividades-fim do Tribunal.

### **3.3. Do Parcelamento e Adjudicação**

3.3.1. O objeto da contratação não será parcelado. Embora a Lei nº 14.133/2021 preveja o parcelamento para maior competitividade, a aquisição da solução GRP Thema Web como um sistema único e integrado justifica a não divisão. Seu parcelamento resultaria em perda de economia de escala, aumento de custos de gestão, risco de desorganização, complexidade na coordenação de múltiplos contratos e inviabilidade técnica, uma vez que a solução só tem utilidade plena se todos os seus componentes estiverem em funcionamento integrado, conforme justificado no ETP. A adjudicação do objeto será global. Não é prevista a permissão de consórcio ou subcontratação.

### **3.4. Modalidade e Tipo de Licitação**

3.4.1. Sugere-se a Modalidade de Inexigibilidade de Licitação, de acordo com o art. 74, inciso I da Lei nº 14.133/2021, que permite a contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, o que se aplica à solução GRP Thema Web, conforme análise de mercado realizada no ETP.

### **3.5. Critérios de Habilitação**

3.5.1. A habilitação jurídica limitar-se-á à comprovação de existência jurídica da pessoa e, quando cabível, de autorização para o exercício da atividade a ser contratada, nos termos do art. 66 da Lei Federal nº 14.133/2021. As licitantes deverão comprovar a habilitação econômico-financeira, fiscal, social e trabalhista conforme as exigências da Lei nº 14.133/2021 e do ETP, incluindo balanço patrimonial, certidões negativas e capacidade técnica comprovada por atestados de execução de serviços similares. A qualificação técnica da equipe que executará os serviços, com experiência comprovada na implantação de soluções em órgãos públicos e formação acadêmica/técnica compatível, será exigida.

## **4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

### **4.1. Papéis Desempenhados na contratação**

Para a execução do contrato, serão definidos os seguintes papéis e responsabilidades: Autoridade competente, Gestor do Contrato, Fiscal Técnico do Contrato (representante da Área de TIC), Fiscal Demandante (representante da Área Demandante da solução), Fiscal Administrativo (representante da Área Administrativa), Preposto da Contratada e Representante Legal da Contratada.

### **4.2. Formas de comunicação e acompanhamento da execução do contrato**

Serão utilizados mecanismos formais de comunicação, como Ata de Reunião, Correio eletrônico (e-mail), Ofício, Ordem de Serviço, Sistema de abertura de chamados, e Processo administrativo eletrônico do órgão, para todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da Solução de TIC.

### **4.3. Principais marcos e eventos da Execução do contrato**

4.3.1. A tabela abaixo foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução do contrato:

| <b>Etapa</b> | <b>Descrição</b>       | <b>Prazo</b>                             | <b>Atores</b>                                         | <b>Artefato</b>   | <b>Canal</b> |
|--------------|------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| 1            | Assinatura do contrato | Até o 5º (quinto) dia útil da convocação | Diretor Geral/Preposto ou Representante da Contratada | Contrato assinado | GRP          |

| <b>Etapas</b> | <b>Descrição</b>                                           | <b>Prazo</b>                                              | <b>Atores</b>                                         | <b>Artefato</b>                                       | <b>Canal</b> |
|---------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------|
| 2             | Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo | Até o 5º (quinto) dia útil da convocação                  | Diretor Geral/Preposto ou Representante da Contratada | Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado | GRP          |
| 3             | Publicação da Equipe de Fiscalização                       | Após a assinatura do contrato                             | Diretor Geral                                         | Portaria de designação                                | GRP          |
| 4             | Reunião de alinhamento                                     | Até o 5º (quinto) dia útil após a assinatura do contrato. | Gestor do Contrato/Preposto                           | Ata de reunião de alinhamento                         | GRP          |

#### 4.4. Dinâmica da execução

A execução dos serviços ocorrerá remotamente e/ou nas dependências do PJAC, em horário comercial (08:00h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h, Horário do Acre), de segundas a sextas-feiras. A rotina de execução observará as melhores práticas de mercado, incluindo a metodologia PMBOK para gestão de projetos de implantação e ITIL para gestão de serviços de TI. O contrato terá vigência de 12 meses para manutenção/suporte, com possibilidade de prorrogação. Será prevista capacitação intensiva para os servidores do PJAC. Os procedimentos de segurança da informação devem estar em conformidade com a LGPD e as normas de segurança do PJAC e CNJ.

#### 4.5. Instrumentos formais de solicitação do objeto

Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação:

- Ordem de serviço;
- Chamado eletrônico (via ferramenta de Help Desk);
- E-mail e;
- Chamado telefônico.

#### 4.6. Instrumentos formais de acompanhamento e medição da execução do objeto

##### 4.6.1. Tempo de Atendimento das Solicitações (SLA)

Deverá ser feito conforme horário estabelecido no item 4.4., sendo classificado o nível de prioridade da ocorrência pela Contratante em horas úteis. No caso de parada do sistema o atendimento de suporte será nas 24 horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

| Nível de Prioridade | Tempo | Situação |
|---------------------|-------|----------|
|---------------------|-------|----------|

|       |                |                                                                                                             |
|-------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alto  | 3 horas úteis  | Sistema totalmente parado.                                                                                  |
| Médio | 8 horas úteis  | Sistema parcialmente parado, algum serviço parou de funcionar.                                              |
| Baixo | 24 horas úteis | Dúvidas de usuário, ampliações devidas, reconfigurações que não impactam no funcionamento total da solução. |

#### 4.6.2. Serviços de Garantia Legal e Tecnológica – GLT (Corretiva e Adaptativa)

4.6.2.1. Estão incluídas no valor da Manutenção do Conjunto dos sistemas discriminados no objeto deste Contrato as Manutenções Corretivas e Adaptativas.

4.6.2.2. Entende-se por Manutenção Corretiva aquela que for necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no sistema aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente.

4.6.2.3. Entende-se por Manutenção Adaptativa, aquela que for necessária para adequar o sistema aplicativo a um novo quadro normativo originado por alteração na Legislação Municipal, Estadual ou Federal.

4.6.2.4. A manutenção Corretiva / Adaptativa dos sistemas discriminados no objeto deste Contrato inclui:

-Manutenção e atualização dos sistemas, compreendendo-se alterações legais vigentes (federais, estaduais e municipais) de uso comum na área pública, alterações e melhorias efetuadas;

Manutenção e atualização dos sistemas de Internet para garantir a disponibilização dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia;

-Suporte Técnico/Atendimento quando solicitado, sem custos adicionais (despesas com deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais), com o fim de garantir a operacionalização dos softwares em casos de erros de funcionamento identificados na Solução, provocados por “Bugs” no produto (garantia de funcionamento);

-Fornecimento sistemático da versão atualizada dos sistemas e aplicativos, visando o aperfeiçoamento operacional.

#### 4.6.3. Serviços de Customização (Evolutiva)

4.6.3.1. As manutenções evolutivas são aquelas que visem a implementação de novas funcionalidades à solução, a fim atender necessidades novas percebidas, desde que não estejam compreendidas como manutenção adaptativa.

4.6.3.2. Esses serviços serão pagos através de horas de consultoria, conforme valor apresentado na proposta de preços.

4.6.3.3. Serão efetuadas as customizações necessárias nos Sistemas Aplicativos componentes da Solução, e para tanto será realizado levantamento para a identificação destas customizações, incluindo-se neste serviço:

- Treinamento de uso; - Serviços de BPM (Business Process Management);
- Personalização (Adequação da Solução as características do Tribunal de Justiça do Estado do Acre);
- Atendimento de chamados com análise, diagnóstico e encaminhamento de solução de problemas (in-loco);
- Acompanhamento de processamentos, inspeção e verificação de relatórios de fechamento;
- Serviços de conversão e recuperação de dados;
- Monitoramento da integridade dos Bancos de Dados; - Inclusão de novas funções, relatórios ou consultas.
- Suporte técnico/atendimento realizado na sede da CONTRATANTE, com custos adicionais a serem suportados pelo TJAC (despesas de deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais), com o fim de garantir a operacionalização dos softwares, assim como dirimir possíveis dúvidas que possam surgir no uso dos mesmos, o valor estimado para 3 (três) visitas é de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais);
- Reinstalação dos sistemas discriminados no Objeto deste Contrato e demais softwares necessários ao seu funcionamento, quando solicitado pela CONTRATANTE. Isso poderá ser necessário em situações como: danos causados por vírus de computador e/ou assemelhados; acidentes, e desastres naturais, incêndios ou inundação, distúrbios elétricos e danos causados por transporte ou remanejamento dos equipamentos pelo CONTRATANTE, e modificações implementadas na arquitetura original dos mesmos.

#### **4.7. Qualificação Técnica dos Profissionais**

4.7.1. A qualificação técnica dos profissionais envolvidos na execução do contrato será rigorosamente exigida, abrangendo experiência profissional comprovada na implantação de soluções similares em órgãos públicos e formação acadêmica/técnica compatível com a complexidade da solução, conforme requisitos detalhados no ETP.

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

4.8.1. O recebimento provisório, será feito:

4.8.1.1. Será realizado após a conclusão de cada etapa de entrega ou parcela dos serviços e bens, conforme marcos de projeto definidos no cronograma de implantação, ou após a instalação inicial e configuração de cada módulo ou funcionalidade da solução GRP Thema Web em ambiente de homologação ou produção, conforme o caso.

4.8.1.2. Terá como foco a verificação da conformidade quantitativa, da integridade física dos bens (se aplicável), da funcionalidade básica dos serviços e módulos instalados, bem como da adequação inicial às especificações técnicas estabelecidas. Inclui a verificação da execução das atividades de implantação, customização e treinamento por etapa.

4.8.1.3. A equipe de fiscalização do PJAC terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da comunicação formal da Contratada sobre a conclusão da etapa/entrega, para realizar a verificação e emitir o Termo de Recebimento Provisório ou apontar as desconformidades.

4.8.1.4. O recebimento provisório será formalizado por meio de Termo de Recebimento Provisório, assinado pelos fiscais técnico e demandante do contrato, com a ciência da Contratada. Eventuais ressalvas e desconformidades deverão ser registradas no termo, e a Contratada será notificada para saneamento.

4.8.1. O recebimento definitivo, será feito:

4.8.2.1. Será realizado após a comprovação de que os serviços e bens entregues atendem a todas as especificações e condições contratuais, bem como após a superação de eventuais desconformidades identificadas no recebimento provisório e o período de Operação Assistida, se previsto, ou garantia mínima de funcionamento.

4.8.2.2. Abrangerá a avaliação da funcionalidade plena dos módulos, da estabilidade da solução, do desempenho (performance), da segurança da informação, da interoperabilidade com outros sistemas (internos e externos, incluindo as contratações 159/2023 e 1/2021), da aderência aos requisitos legais e normativos (GLT), e da qualidade da documentação e treinamentos. O recebimento definitivo de cada módulo ou da solução como um todo estará condicionado à aprovação nos Testes de Aceitação de Usuário (UAT) e à estabilidade em ambiente de produção.

4.8.2.3. A equipe de fiscalização do PJAC terá o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contado da data do recebimento provisório, para realizar a verificação final e emitir o Termo de Recebimento Definitivo. Em casos de serviços de alta complexidade ou de garantia de funcionamento que demandem períodos de teste estendidos, esse prazo poderá ser ajustado no contrato.

4.8.2.4. O recebimento definitivo será formalizado por meio de Termo de Recebimento Definitivo, assinado pelos fiscais técnico, demandante e administrativo, e pelo Gestor do Contrato, atestando a completa e satisfatória execução contratual e o cumprimento de todas as obrigações pela Contratada.

4.8.3. A avaliação da qualidade dos serviços e bens será realizada de forma contínua e sistemática, aplicando-se critérios técnicos e metodologias robustas para garantir a excelência da solução GRP Thema Web:

4.8.3.1. Metodologia de Avaliação:

- Testes de Aceitação de Usuário (UAT): Serão conduzidos com a participação de usuários-chave do PJAC para validar se a solução atende às necessidades de negócio e requisitos funcionais.
- Testes de Desempenho e Carga: Para verificar a capacidade da solução de suportar o volume de operações e usuários esperados.

- Testes de Segurança: Incluindo varreduras de vulnerabilidades e testes de penetração, para assegurar a proteção dos dados e a conformidade com as políticas de segurança do PJAC.
- Auditoria de Conformidade Legal e Normativa: Verificação da aderência da solução às legislações e resoluções do CNJ (GLT).
- Análise Documental: Avaliação da completude, clareza e utilidade da documentação técnica, manuais de usuário e materiais de treinamento.
- Monitoramento de Níveis de Serviço (SLA): Acompanhamento contínuo dos indicadores de desempenho da solução e dos serviços de suporte, conforme definido no item 4.6.
- Pesquisas de Satisfação: Para avaliar a percepção dos usuários quanto à usabilidade da solução e a qualidade dos treinamentos e suporte.

#### 4.8.3.2. Responsabilidades:

- A Fiscalização Técnica será responsável por planejar, executar e supervisionar os testes técnicos, de desempenho e segurança.
- A Fiscalização Demandante coordenará os UAT, assegurando que os requisitos de negócio sejam plenamente atendidos.
- A Contratada será responsável por fornecer todos os ambientes, dados de teste e suporte necessários para a realização das avaliações de qualidade, bem como por sanear prontamente quaisquer não conformidades identificadas.

### 4.9. Forma de pagamento

O pagamento dos serviços e bens contratados será realizado de forma vinculada à efetiva entrega, execução e aceite dos objetos, bem como ao cumprimento integral das obrigações contratuais e dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), conforme cronograma físico-financeiro a ser detalhado no termo de contrato.

#### 4.9.1. Mecanismo de Pagamento

##### 4.9.1.1. Serviços de Implantação e Customização:

- O pagamento será efetuado por etapas ou marcos de entrega do projeto, conforme o cronograma físico-financeiro estabelecido no contrato, mediante o recebimento definitivo da respectiva etapa/módulo e após a comprovação de que os serviços foram executados em conformidade com as especificações técnicas e funcionais.
- As horas de customização e/ou integração (sob demanda) serão pagas com base nas horas efetivamente executadas e aceitas, mediante a apresentação de relatórios de atividades e aceite da Fiscalização.

##### 4.9.1.2. Serviços de Manutenção e Suporte (GLT):

- O pagamento será mensal, em valores fixos, mediante a comprovação da prestação contínua dos serviços e o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) pactuados, bem como das obrigações contratuais do período.

#### 4.9.2. Condições Essenciais para o Pagamento

Todo e qualquer pagamento estará condicionado ao atendimento cumulativo das seguintes exigências, em consonância com o Art. 141 da Lei nº 14.133/2021:

4.9.2.1. Aceitação Formal dos Serviços/Bens: Apresentação do respectivo Termo de Recebimento Provisório e/ou Definitivo, devidamente assinado pela equipe de fiscalização e pelo Gestor do Contrato, atestando a qualidade, quantidade e conformidade da entrega ou da prestação do serviço.

4.9.2.2. Documentação Fiscal: Apresentação da Nota Fiscal, Fatura ou documento de cobrança equivalente, com a discriminação dos serviços prestados e/ou bens fornecidos, de acordo com as disposições legais.

4.9.2.3. Regularidade Fiscal e Trabalhista: Comprovação da regularidade fiscal, social e trabalhista da Contratada, mediante a apresentação das seguintes certidões atualizadas, ou consulta aos sistemas eletrônicos oficiais, conforme Art. 68 da Lei nº 14.133/2021:

- Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (RFB/PGFN).
- Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF/FGTS).
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- Certidões de regularidade estadual e municipal.

4.9.2.4. Inexistência de Fato Impeditivo: Não haver registro de ocorrências ou pendências contratuais que justifiquem a suspensão ou retenção do pagamento, incluindo o saneamento de quaisquer não conformidades ou a aplicação de penalidades cabíveis.

4.9.2.5. Relatórios de Desempenho: Para os serviços continuados, apresentação dos Relatórios Gerenciais de Serviço (RGS), demonstrando o cumprimento dos SLAs e demais indicadores de desempenho.

#### 4.9.3. Retenções e Glosas

Serão fixados valores e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo da aplicação de outras sanções cabíveis, conforme o Art. 137 da Lei nº 14.133/2021:

4.9.3.1. Desconto por Descumprimento de SLA: Em caso de não atingimento dos Níveis de Serviço Mínimos estabelecidos (SLA), serão aplicadas glosas sobre o valor mensal referente aos serviços contínuos, conforme faixas de ajuste e metodologia de cálculo previstas no item 4.6 deste Termo de Referência.

4.9.3.2. Retenção por Não Saneamento de Desconformidades: Poderá ser efetuada retenção de valores proporcionais em caso de não saneamento de desconformidades ou defeitos identificados no recebimento provisório e/ou definitivo, ou durante a execução do contrato, até que a situação seja regularizada pela Contratada.

4.9.3.4. Multas Contratuais: As multas aplicadas em decorrência de descumprimento de obrigações contratuais, conforme o item 4.18 (Sanções Administrativas), serão descontadas dos pagamentos devidos à Contratada.

4.9.3.5. Restituição de Valores: Caso o objeto não seja executado no prazo contratual ou haja inexecução total ou parcial, o valor antecipado (se houver, e excepcionalmente justificado) deverá ser devolvido, ou a diferença será cobrada judicialmente, ou descontada da garantia prestada, conforme Art. 145, §3º e Art. 162 da Lei nº 14.133/2021.

#### 4.9.2. Cronograma Físico Financeiro

O cronograma físico-financeiro detalhado, que vinculará os pagamentos aos marcos de entrega e recebimento, será estabelecido após a assinatura do contrato entre contratada e contratante, observando o prazo de 120 dias para implantação, garantindo a proporcionalidade e a medição das entregas para fins de liberação dos recursos.

| Grupo Etapa | Item | Descrição         | Prazo                                                                                                                                                  | Custo        |
|-------------|------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1           | 1    | Produto/Serviço 1 | (dd/mm/aa) a (dd/mm/aa)<br>ou<br>X dias após a assinatura do contrato.<br>ou<br>X dias após a emissão da OS.<br>ou Outros prazos conforme necessidade. | R\$ X.XXX,XX |
|             | N    | Produto/Serviço N |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |
| 2           | 1    | Produto/Serviço 1 |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |
|             | N    | Produto/Serviço N |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |
| 3           | 1    | Produto/Serviço 1 |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |
|             | N    | Produto/Serviço N |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |
| 4           | 1    | Produto/Serviço 1 |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |
| 5           | 1    | Produto/Serviço 1 |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |
| 6           | 1    | Produto/Serviço 1 |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |
| N           | 1    | Produto/Serviço 1 |                                                                                                                                                        | R\$ X.XXX,XX |

#### 4.10. Manutenção e Garantia

4.10.1. A contratada será responsável pela manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa da solução, incluindo a Modalidade GLT (Garantia Legal e Evolução Tecnológica), que prevê atualizações para atendimento de exigências legais e aperfeiçoamento operacional. Será estabelecida garantia para os serviços de implantação e customização por período mínimo de 90 (noventa) dias após a aceitação definitiva.

#### **4.11. Transferência de Conhecimento**

Será prevista a transferência de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TIC, através de treinamentos formais, documentação completa e mentoria/consultoria on-demand, visando garantir a autonomia e sustentabilidade da instituição.

#### **4.12. Direitos de Propriedade Intelectual e direitos autorais**

Devem ser previstas garantias dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC em favor do órgão contratante. A Contratada cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, conforme Lei Federal nº 9.609/1998 e demais legislações aplicáveis.

#### **4.13. Obrigações do Contratante**

4.13.1. Prestar, por meio do Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto Contratada que venham a ser solicitados pela Contratada, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

4.13.2. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as deste Termo de Referência.

4.13.3. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a Contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.13.4. Exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da Contratada as medidas necessárias à sua regularização.

4.13.5. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do Poder Judiciário do Estado do Acre.

4.13.6. Aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à contratada o contraditório e a ampla defesa.

#### **4.14. Obrigações do Contratada**

4.14.1. Aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos.

4.14.2. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

4.14.3. Não está prevista subcontratação parcial de outra empresa para a execução do objeto desta contratação, devido características técnicas de agrupamento dos itens que o compõe.

4.14.4. Indicar preposto, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto.

4.14.5. O preposto indicado pela Contratada deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

4.14.6. Manter seus profissionais nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Acre adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível.

4.14.7. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

4.14.8. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao Poder Judiciário do Estado do Acre ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza a Lei Federal nº 14.133/2021.

4.14.9. O Representante legal da Contratada deverá assinar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros.

4.14.10. Todos os profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução contratual deverão assinar Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes.

4.14.11. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do Poder Judiciário do Estado do Acre.

4.14.12. Poderão constar obrigações relevantes quanto a execução contratual, tais como prazos, metas etc.

4.14.13. Caso ocorra a inexecução total do contrato pela Contratada, sem prejuízo das multas e demais sanções previstas em lei, fica estabelecido que a Contratada deverá restituir integralmente o valor pago antecipadamente pelo contratante. O valor a ser restituído deverá ser atualizado monetariamente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), estabelecido na Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 201829, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (ou outro índice definido pela Equipe de Planejamento da Contratação durante a elaboração deste Termo de

Referência). A atualização monetária será aplicada desde a data do pagamento antecipado até a data da efetiva restituição.

4.14.14. Caso ocorra a inexecução parcial do contrato pela Contratada, sem prejuízo das multas e demais sanções previstas em lei, fica estabelecido que a Contratada deverá realizar a restituição proporcional dos valores pagos antecipadamente pelo contratante. A restituição proporcional será calculada com base na porcentagem de execução dos serviços previstos no contrato. O valor a ser restituído será atualizado monetariamente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), estabelecido na Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (ou outro índice definido pela Equipe de Planejamento da Contratação durante a elaboração deste Termo de Referência). A atualização monetária será aplicada desde a data do pagamento antecipado até a data da efetiva restituição.

4.14.15. Poderão constar nas contratações de execução continuada ou fornecimento contínuo de bens e serviços deverá ser exigido a prestação de garantia poderá ser de até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, autorizada a majoração desse percentual para até 10% (dez por cento), desde que justificada mediante análise da complexidade técnica e dos riscos envolvidos. As modalidades de garantia serão aquelas previstas no art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.14.16. A Contratada, nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei Federal nº 14.133/2021, fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras.

#### **4.15. Estimativa de preços**

4.15.1. A estimativa de preços foi realizada com base na proposta comercial da Thema Informática, que já incorpora os descontos e isenções, resultando no valor global de R\$ 1.459.281,55, conforme detalhado no item 1.1.1 e no ETP.

#### **4.16. Adequação orçamentária**

4.16.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Poder Judiciário do Estado do Acre, deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I. Programa de Trabalho: 203.617.02.061.2293.2214.0000 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO FUNDO ESPECIAL DO PODER JUDICIÁRIO;

II. Fonte de Recursos: 2760 - Recursos de Emolumentos, taxas e custas (Exercício Anterior);

III. Elemento de Despesa: 33904000000000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - P.J.

4.16.2. Não será permitido pagamento antecipado, exceto se propiciar sensível economia ou for condição indispensável, com garantia adicional, conforme Lei nº 14.133/2021, Art. 145.

#### **4.17. Reajustamento**

4.17.1. A manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, essencial para a continuidade da prestação dos serviços e a preservação do interesse público, será realizada mediante dos critérios estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021.

4.17.2. O reajuste será realizado pela aplicação de índices de preços específicos ou setoriais previamente estabelecidos no instrumento convocatório e no contrato, que reflitam adequadamente a variação dos custos dos componentes relevantes da prestação dos serviços. Sugere-se a utilização de índices setoriais de Tecnologia da Informação ou, na ausência, índices gerais de preços que melhor representem a estrutura de custos do objeto.

4.17.3. O reajuste será concedido anualmente, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado:

- Da data da apresentação da proposta; ou
- Da data do último reajuste.

4.17.4. O reajuste será processado mediante solicitação da Contratada ou iniciativa do PJAC, com base na verificação da aplicação do índice contratualmente previsto sobre o valor global ou sobre os valores dos itens passíveis de reajuste. Não será necessária a demonstração analítica da variação de custos para este tipo de reajuste.

4.17.5. Os novos valores resultantes do reajuste terão vigência a partir da data de conclusão do interregno anual, devidamente formalizados por apostilamento ou termo aditivo, conforme a legislação vigente.

4.17.6. Este procedimento visa garantir a recomposição do poder de compra da Contratada frente à inflação, mantendo o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e assegurando a continuidade da prestação dos serviços, em estrita observância aos princípios da Lei nº 14.133/2021.

#### **4.18. Sanções Administrativas**

4.18.1. Com fundamento no capítulo I do título IV da Lei Federal nº 14.113/2021, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa.

4.18.2. As sanções administrativas a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente.

4.18.3. A Licitante ou a Contratada será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I. dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III. dar causa à inexecução total do contrato;
- IV. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

- VII. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013.

4.18.4. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 as seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

4.18.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 2. as peculiaridades do caso concreto;
- 3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

4.18.6. A sanção prevista no item 4.18.4 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do item 4.18.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

4.18.7. A sanção prevista na alínea "b" do item 4.18.4, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no 4.18.3.

4.18.8. A sanção prevista na alínea "c" do item 4.18.4 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do item 4.18.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

4.18.9. A sanção prevista na alínea "d" do item 4.18.4 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do item 4.18.3, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no item 4.18.8, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

4.18.10. A sanção estabelecida na alínea "d" do item 4.18.4 será precedida de análise jurídica, desde que observada, quando aplicada por órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública no

desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva de autoridade de nível hierárquico equivalente autoridade máxima da entidade.

4.18.11. As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" do item 4.18.4 poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea "b" do mesmo item.

4.18.12. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo Poder Judiciário do Estado do Acre à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

4.18.13. A aplicação das sanções previstas neste tópico não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

4.18.14. Na aplicação da sanção prevista na alínea "b" do item 4.18.4, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

4.18.15. A aplicação das sanções previstas nas alíneas "c" e "d" do item 4.18.4 requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará a Licitante ou a Contratada para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

4.18.16. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a Contratada a multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

4.18.17. A aplicação de multa de mora não impedirá que o Poder Judiciário do Estado do Acre converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.

## **5. REQUISITOS TÉCNICOS**

5.1. Detalhamento das características técnicas do objeto:

5.1.1. A solução deverá fornecer um sistema integrado de gestão pública, com as seguintes funcionalidades mínimas, agrupadas por módulo:

1. Módulo de Gestão de Créditos:

- Gestão e arrecadação de créditos, incluindo sistemas de custas judiciais e devolução de créditos.
- Controle e gerenciamento de receitas com integração via Webservice com sistemas judiciais.
- Emissão e consulta de guias de recolhimento e pagamento.
- Possibilidade de cobrança de débitos.

2. Módulo de Fluxo de Pagamento:

- Automação e otimização dos processos de pagamento.
- Capacidade de leitura de, no mínimo, 50 (cinquenta) tipos diferentes de modelos de Notas Fiscais de Serviços na implantação, com possibilidade de expansão via machine learning.
- Cadastro de fornecedores no sistema via portal.
- Emissão de documento fiscal e solicitação de pagamento por fornecedores externos.
- Acesso via GOVBR, Credencial ou Certificado Digital.
- Integração com e-mail para gestores e fiscais de contrato.
- Criação de processo digital de pagamento, anexos de documentação, confirmação de liquidação e pagamento com múltiplos signatários.

3. Módulo de Gestão de Contratos Terceirizados:

- Gerenciamento completo de contratos com terceirizados.
- Inclui licenciamento, adaptação, customização e implantação.

4. Módulo de Gestão de Obras Públicas:

- Acompanhamento e controle de obras.
- Funcionalidades para diário de obras, aprovação, cronograma e mapa de obras no portal da transparência.

5. Módulo de Protocolo HelpDesk e Aplicativo de Atendimento:

- Ferramentas para gerenciamento de protocolos e atendimento ao público/interno.
- Suporte técnico de manutenção (GLT) para sistemas de Protocolo Dinâmico, Jurídico, Ouvidoria, DOC's, HDOC, DOM (Diário Oficial Municipal).

6. Módulo de Diário Oficial Eletrônico Administrativo:

- Publicação e gestão do diário oficial eletrônico.
- Suporte técnico de manutenção (GLT) para sistemas de Diário Oficial Municipal.

7. Funcionalidades Transversais:

- Capacidade de customização da solução às peculiaridades do PJAC.
- Capacidade de integração com sistemas externos (Governo do estado, SEFAZ, TCE) e internos (contratações 159/2023 e 1/2021).
- Suporte contínuo e atualização tecnológica (GLT).

- Sistema de controle "On Line" e "Real Time" com registro de eventos na base de dados para histórico e auditoria.

5.1.2. A solução deverá estar em conformidade com os seguintes requisitos de arquitetura:

1. Plataforma: WEB, robusta, escalável e operando em nuvem, permitindo acesso remoto seguro e flexibilidade de uso.
2. Banco de Dados: Utilização do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) Oracle 19 ou superiores, garantindo alta performance, segurança e integridade dos dados. O Business Intelligence (BI) deverá possuir banco analítico próprio de alta performance.
3. Tecnologias: Uso de tecnologias seguras como Java, PHP e SSL para transações via Internet.
4. Segurança da Informação:
  - Controle de acesso por senhas e permissões, com perfis de usuários específicos e segmentados.
  - Integração com Active Directory (AD) para autenticação e administração de usuários da rede.
  - Registro de log de auditoria para todas as operações.
  - Mecanismos de recuperação automática de falhas, com recursos disponibilizados pelo SGBD Oracle, para resguardar a última transação executada com êxito e manter a integridade da base de dados.
5. Interoperabilidade: Aderência a padrões e modelos reconhecidos no mercado, como Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) e, quando couber, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e Modelo de Requisitos MoReq-Jus.

5.1.3. O projeto e a implementação da solução deverão seguir as melhores práticas de mercado:

1. Metodologia de Gestão de Projetos: Baseada nas melhores práticas do Project Management Institute (PMI®/PMBOK®), complementadas por metodologias ágeis (Scrum/Kanban).
2. Planejamento: Elaboração conjunta de um plano de trabalho detalhado, com definição clara de escopo, fases, etapas, atividades, cronograma e marcos de entrega.
3. Relatórios: Apresentação de relatórios de atividades ao final de cada etapa para verificação do cumprimento das fases do projeto.
4. Integração: Os serviços de implementação deverão contemplar a integração da solução com sistemas legados e existentes do PJAC, especificamente as contratações 159/2023 (módulos de planejamento e processo eletrônico) e 1/2021 (manutenção corretiva e adaptativa de módulos como Contabilidade, Controle de Materiais, Portal Transparência, Assinador Eletrônico, Frotas, Validador NFSe, Gestão de Custos, ADMRH, DOC's e BI), garantindo a troca de dados fluida através de APIs e web services.

5.1.4. O processo de implantação deverá considerar:

1. Celeridade e Integração: Implementação de forma célere e integrada, minimizando impactos nas operações do PJAC.
2. Operação Assistida: Previsão de um período de, no mínimo, 30 (trinta) dias de operação assistida, com acompanhamento remoto ou presencial de equipe técnica especializada.
3. Prazo: O prazo total para a implantação da solução ofertada não deverá exceder 120 (cento e vinte) dias a partir da data de aceite do cronograma e assinatura do contrato.
4. Capacitação: Oferta de serviços de consultoria para migração de dados, treinamento da equipe e usuários (funcional, técnico e administradores) para o uso eficaz da ferramenta, com emissão de certificados.

5.1.5. A contratada deverá ser responsável por:

1. Manutenção Preventiva: Abrangendo atualizações de versão, aplicação de patches de segurança, otimizações de performance e verificações de integridade do sistema, buscando antecipar falhas.
2. Manutenção Corretiva: Abrangendo a correção de bugs, falhas e desvios no funcionamento do sistema, com tempos de resposta e solução definidos em Acordo de Nível de Serviço (SLA), conforme criticidade do incidente.
3. Manutenção Evolutiva: Visa o desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades, melhorias no sistema e adição de recursos que agreguem valor à solução, de acordo com as necessidades da Administração e o roadmap do produto.
4. Manutenção Adaptativa: Essencial para garantir a conformidade do sistema com eventuais mudanças na legislação, regulamentações governamentais e atualizações tecnológicas de infraestrutura.
5. Garantia Técnica: Estabelecimento de uma garantia para os serviços de implantação e customização por um período mínimo de 90 (noventa) dias após a aceitação definitiva do projeto. O licenciamento do software possui garantia de funcionamento intrínseca à sua natureza, assegurada pela manutenção contínua (GLT).
6. Suporte Técnico: Via Help Desk (WEB, telefone, e-mail) com tempos de atendimento definidos por prioridade:
  - Urgente: Início de atendimento em 2 horas úteis / Solução em 4 horas úteis.
  - Alta: Início de atendimento em 4 horas úteis / Solução em 1 dia útil.
  - Normal: Início de atendimento em 1 dia útil / Solução em 5 dias úteis.
  - Baixa: Início de atendimento em 3 dias úteis / Solução em 15 dias úteis.

5.1.6. Procedimentos de Recebimento dos Objetos Contratados

Em conformidade com o Art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021 e o Art. 19 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, os procedimentos de recebimento provisório e definitivo, bem como a avaliação da qualidade, deverão prever a realização de

testes e inspeção abrangentes, seguindo a metodologia descrita:

1. Definição de Mecanismos de Inspeção e Avaliação da Solução:

- A inspeção será por amostragem ou total, a depender da complexidade e criticidade do componente entregue, conforme plano de testes a ser definido.
- A avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas será realizada por meio de:
  - Testes de Aceitação de Usuário (UAT): Conduzidos pelo Fiscal Demandante e usuários-chave, em ambiente dedicado, para validação das funcionalidades e aderência às necessidades de negócio.
  - Testes de Desempenho e Carga: Verificação da capacidade da solução em suportar os volumes operacionais esperados, sob a supervisão do Fiscal Técnico.
  - Testes de Segurança: Incluindo varreduras de vulnerabilidades e testes de penetração, para assegurar a proteção dos dados e a conformidade com as políticas de segurança do PJAC, sob responsabilidade do Fiscal Técnico.
  - Auditoria de Conformidade Legal e Normativa: Verificação da aderência da solução às legislações e resoluções aplicáveis, como LGPD, resoluções CNJ, entre outras.
  - Análise Documental: Avaliação da completude, clareza e utilidade da documentação técnica, manuais de usuário e materiais de treinamento fornecidos.

2. Adoção de Ferramentas: Serão utilizadas ferramentas computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores estabelecidos, incluindo sistemas de gerenciamento de chamados e de projetos.

3. Origem e Formas de Obtenção das Informações: As informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato serão obtidas por meio de relatórios emitidos pela solução, registros da ferramenta de Help Desk, atas de reunião, relatórios de progresso da Contratada e verificação direta em ambiente de homologação/produção.

4. Definição de Listas de Verificação e Roteiros de Testes: A fiscalização, com o apoio técnico, deverá elaborar e aplicar listas de verificação (checklists) e roteiros de testes detalhados para subsidiar a ação dos Fiscais do contrato, garantindo a cobertura de todos os requisitos.

5. Previsão de Inspeções e Diligências: Serão realizadas inspeções e diligências periódicas, quando aplicáveis, nas dependências da Contratada ou remotamente, para acompanhamento do desenvolvimento, validação de processos e verificação de conformidade.

6. Disponibilidade de Recursos Humanos para Fiscalização: O PJAC garantirá a disponibilidade de recursos humanos necessários, com qualificação técnica e tempo dedicados, para as atividades de gestão e fiscalização do contrato, incluindo a aplicação das listas de verificação e roteiros de testes. A equipe de fiscalização será composta pelos Fiscais Técnico, Demandante e Administrativo, além do Gestor do Contrato, conforme definido no item 4.1.

5.1.7. Não há previsão para a realização de Prova de Conceito (PoC) para esta contratação, uma vez que a solução GRP Thema Web já se encontra consolidada no mercado de gestão pública e sua viabilidade técnica foi atestada por meio dos Estudos Técnicos Preliminares e da análise de soluções similares em outros órgãos.

## **6. ASSINATURAS**

Em atendimento ao art. 12, § 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, a Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pela Portaria nº 3847/2025, de 20 de Agosto de 2025, bem como pela autoridade competente da área de TIC, assinam o Termo de Referência, atestando sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

## **7. APROVAÇÃO**

Em atendimento ao art. 12, § 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, a autoridade competente do Órgão aprova o Termo de Referência, atestando sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

Assinatura Eletrônica da Comissão Permanente de Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação:

**José Carlos Martins Junior**

Secretário Geral

**Integrante Demandante**

**Elson Correia de Oliveira Neto**

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Autoridade de TIC**

**Eliélcio Canedo da Silva**

Subsecretário de Contratações de TIC

**Integrante Técnico - Portaria nº 3847/2025/TJAC**

**Ângelo Máximo de Melo Silva**

Chefe da Divisão de Contratações de TIC



Documento assinado eletronicamente por **JOSE CARLOS MARTINS JUNIOR**, **Secretário Geral** em 20/09/2025 às 12:51:57.



Documento assinado eletronicamente por **ANGELO MAXIMO DE MELO SILVA**, em 22/09/2025 às 11:44:13.



Documento assinado eletronicamente por **ELIELCIO CANEDO DA SILVA**, **Técnico Judiciário** em 22/09/2025 às 10:12:05.



Documento assinado eletronicamente por **ELSON CORREIA DE OLIVEIRA NETO**, **Secretário(a)** em 22/09/2025 às 09:33:06.



Para conferir a autenticidade do documento, utilize um leitor de QRCode ou acesse o endereço <http://appgrp.tjac.jus.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270> e informe a chancela Y8LC.61MI.EFKO.WPLP

