

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

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 38/2025

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

Processo nº **2025-541**

Contratação de Créditos de Serviço em Nuvem por meio de um Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker), para a prestação de serviços técnicos especializados de natureza contínua na área de TIC, pelo período de 12 (doze) meses

Rio Branco/AC, 31 de Outubro de 2025.

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 38/2025

1. DO OBJETO:

1.1. Definição do Objeto

1.1.1. Serviços de Tecnologia da Informação, sob o modelo de integrador multínuvem (cloud broker), para provimento de acesso a recursos de nuvem pública nos modelos Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) e Marketplace, sob demanda, incluindo serviços de avaliação de ambientes, definição de arquiteturas, engenharia de infraestrutura de ambientes de nuvem, e disponibilização continuada de serviços de gerenciamento, administração e suporte técnico de recursos de infraestrutura, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento, visando atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Acre.

ID	Grupo	Descrição	Unid	Qtd	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	Infra	Cloud Service Brokerage	CSB	70.412,58	R\$ 1,77	R\$ 124.630,27	R\$ 1.495.563,20
2	Sustent	Cloud Service Management - Básico - Faixa Única	Hora	121.109,64	R\$ 0,24	R\$ 29.066,31	R\$ 348.795,76
3	Consult	Cloud Generic Professional Service	Hora/Mês	10	R\$ 1.297,00	R\$ 12.970,00	R\$ 155.640,00
Valor Total						R\$ 166.666,58	R\$ 1.999.998,96

2. MOTIVAÇÃO:

2.1. A transição e o gerenciamento eficiente para um ambiente de multínuvem representam um passo estratégico e fundamental para a modernização do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC). Diante de um cenário tecnológico em constante evolução e da crescente demanda por serviços judiciais digitais, esta contratação busca alcançar uma série de objetivos interligados, que visam não apenas aprimorar a infraestrutura tecnológica, mas também fortalecer a capacidade operacional e estratégica do Tribunal..

2.2. Alinhamento Estratégico

2.2.1. O objeto da contratação está previsto no "Plano de Contratações de STIC 2025 do Poder Judiciário do Estado do Acre", conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.2.2. O objeto da contratação também está alinhado com o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Acre do 2025 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025 do Poder Judiciário do Estado do Acre, conforme demonstrado abaixo.

2.2.3. A contratação encontra consonância com a Estratégia Nacional de Segurança da Informação Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ) instituída por meio da Resolução CNJ nº 396/2021, que tem o objetivo de aprimorar o nível de maturidade em segurança cibernética nos órgãos do Poder Judiciário, abrangendo os aspectos fundamentais da segurança da informação para o aperfeiçoamento necessário à consecução desse propósito.

2.2.4. Os objetivos da ENSEC-PJ são a base para tornar o espaço cibernético mais confiável, resistente, inclusivo e seguro e visam direcionar as ações dos órgãos do Poder Judiciário na área de segurança cibernética. Portanto, esta demanda deverá respeitar e observar os enunciados da Resolução CNJ nº 396/2021.

2.2.5. No que tange ao Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Acre, vislumbra-se o alinhamento aos objetivos estratégicos traçados.

2.2.6. A solução indicada está alinhada às necessidades de negócio uma vez que permite a implementação dos controles estabelecidos e alterações que dispõe sobre o uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação do Poder Judiciário do Estado do Acre.

2.2.7. Esta contratação também será orientada, no que couber, as orientações e disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei Federal nº 13.709/19, de 14 de agosto de 2018.

2.3. Objetivos

2.1.2. Objetivos Gerais

Os objetivos gerais que impulsionam esta contratação são amplos e focados na elevação do patamar tecnológico e operacional do PJAC:

- **Promover a Transformação Digital e a Modernização da Infraestrutura de TI:** Alinhar o PJAC às tendências tecnológicas mais avançadas, garantindo que sua infraestrutura de tecnologia da informação seja ágil, moderna e capaz de suportar as crescentes demandas por serviços digitais, em conformidade com as resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) sobre a governança de TIC no Poder Judiciário. A meta é modernizar 70% da infraestrutura de TI até 2026.
- **Aumentar a Eficiência Operacional e a Produtividade:** Simplificar a gestão dos ambientes tecnológicos, otimizar processos e liberar a equipe interna de TI para focar em iniciativas estratégicas e de maior valor agregado, em vez de tarefas operacionais repetitivas de gerenciamento de infraestrutura.
- **Assegurar a Continuidade e a Disponibilidade dos Serviços Judiciais:** Garantir que os sistemas críticos do Tribunal funcionem de forma ininterrupta, com alta disponibilidade e desempenho, minimizando o risco de falhas e interrupções que possam impactar o acesso à justiça.
- **Otimizar Custos e Recursos de TI:** Implementar um modelo de consumo de recursos de TI mais flexível e adaptável às reais necessidades, buscando a economicidade por meio da gestão eficiente e da flexibilidade de escala da nuvem, evitando investimentos desnecessários em infraestrutura própria.
- **Fortalecer a Segurança e a Conformidade:** Adotar as melhores práticas de segurança da informação e garantir a aderência às regulamentações e normativos aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI), a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e o MoReq-Jus, protegendo os dados sensíveis e a privacidade dos cidadãos.

2.1.3. Objetivos Específicos

Para materializar os objetivos gerais, esta contratação desdobra-se em metas mais detalhadas e direcionadas à natureza dos serviços de multinuvem:

- **Viabilizar o Acesso e a Gestão de Múltiplos Provedores de Nuvem Pública (Cloud Brokerage):** Permitir que o PJAC utilize os recursos de diferentes provedores de nuvem (Amazon Web Services, Microsoft Azure, Google Cloud Platform, etc.) de forma unificada e estratégica, garantindo a seleção da tecnologia mais adequada para cada necessidade, evitando o *vendor lock-in* e otimizando o custo-benefício.
- **Prover Recursos de IaaS, PaaS e Marketplace sob Demanda:** Disponibilizar infraestrutura como serviço (servidores virtuais, armazenamento, redes), plataforma como serviço (ambientes de desenvolvimento, bancos de dados gerenciados) e acesso a soluções de software via marketplace, com a agilidade e a escalabilidade necessárias para suportar novos projetos e demandas variáveis.
- **Realizar a Avaliação e Definição de Arquiteturas de Nuvem:** Conduzir estudos e análises aprofundadas dos ambientes tecnológicos existentes no PJAC, propondo arquiteturas de nuvem robustas, resilientes e seguras, alinhadas às melhores práticas do mercado e aos requisitos específicos do Poder Judiciário.
- **Executar a Engenharia e Automação de Ambientes em Nuvem:** Implementar e configurar os ambientes de nuvem conforme as arquiteturas definidas, utilizando práticas de engenharia e automação (Cloud Engineering and Automation) para garantir a consistência, a rapidez no provisionamento de recursos e a governança dos ambientes.
- **Garantir a Migração Segura e Eficiente de Aplicações e Dados:** Planejar e executar a migração de sistemas e dados do PJAC para o ambiente de nuvem pública, minimizando interrupções e garantindo a integridade e a segurança das informações durante todo o processo.
- **Oferecer Gerenciamento, Administração e Suporte Técnico Continuado:** Assegurar a operação, monitoramento e sustentação proativa dos ambientes em nuvem, incluindo o gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças, além de fornecer suporte técnico especializado para a equipe do PJAC, garantindo a estabilidade e o bom funcionamento de toda a plataforma multinuvem.
- **Promover a Gestão Ativa de Custos em Nuvem (FinOps):** Implementar práticas e ferramentas para monitorar, analisar e otimizar continuamente os gastos com recursos de nuvem, garantindo que o PJAC pague apenas pelo que realmente usa e maximize o retorno sobre o investimento em TI.
- **Assegurar a Conformidade Regulamentar e a Segurança dos Dados na Nuvem:** Implementar controles de segurança e governança que garantam a conformidade com as políticas internas do PJAC e as regulamentações externas, como LGPD, MNI, ICP-Brasil e MoReq-Jus, protegendo as informações jurisdicionais e administrativas.

2.4. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

2.4.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) que registra a demanda da Subsecretaria de Segurança da Informação - SUSEG e os Estudos Técnicos Preliminares constantes do Processo Administrativo Eletrônico GRP nº 2025-541.

2.5. Análise de Mercado de TIC

2.5.1. Análise comparativa de custos (Total Cost Ownership - TCO)

A análise comparativa de custos foi realizada com base no conceito de Custo Total de Propriedade (TCO), considerando os custos inerentes ao ciclo de vida das soluções técnica e funcionalmente viáveis. Esta avaliação considera não apenas o investimento inicial, mas também os custos de aquisição dos ativos, insumos, garantia técnica estendida, manutenção, migração, treinamento, suporte, segurança, conformidade e gestão.

Para esta contratação, foram consideradas duas principais abordagens:

1. **Solução Proposta: Contratação dos Serviços de Multinuvem via Cloud Broker (SERPRO):** Esta solução engloba os serviços de Cloud Service Brokerage, Cloud Service Management e Consultoria especializada em todas as frentes de nuvem. Seu TCO considera o valor anual estimado da contratação, os custos de consumo de nuvem (inerentes à utilização), manutenção e suporte integrados, bem como os serviços de migração e implementação inclusos na consultoria. O modelo de consumo flexível da nuvem permite otimização e evita gastos com ociosidade.
2. **Solução Alternativa: Manutenção do Contrato nº 68/2024 (subdimensionado) ou Gestão de Infraestrutura On-Premise:** Esta abordagem engloba a continuidade do modelo atual ou a manutenção e expansão de infraestrutura física própria. O TCO desta alternativa é significativamente mais alto, considerando os custos de aquisição e depreciação de hardware e software, licenças, energia elétrica, refrigeração, espaço físico, equipe especializada para gestão e operação, contratos de manutenção e suporte com múltiplos fornecedores, custos de obsolescência, e a falta de escalabilidade e agilidade, gerando altos custos ocultos e de oportunidade.

A solução de Multinuvem proposta apresenta um TCO mais favorável e previsível a médio e longo prazo, uma vez que consolida a gestão de múltiplos provedores, otimiza o consumo e alavanca a expertise de um parceiro especializado, liberando o PJAC dos custos e complexidades intrínsecos à gestão de infraestrutura própria ou de um contrato com escopo insuficiente.

2.5.2. Memória de cálculo

A memória de cálculo para a Solução Proposta baseia-se na Proposta Comercial do SERPRO [D28737]. Conforme o documento, o valor anual estimado para o serviço Serpro MultiCloud é de R\$ 1.999.998,96 (Um milhão, novecentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e oito reais e noventa e seis centavos), incluindo os respectivos tributos. Este valor foi apurado pelo SERPRO com base nas quantidades e volumes estimados para os serviços, conforme detalhado na Seção 4 da proposta.

Para a Solução Alternativa, não há uma memória de cálculo detalhada disponível neste momento, pois a complexidade de apurar os custos totais (diretos e indiretos, tangíveis e intangíveis) de uma infraestrutura *on-premise* ou de um contrato subdimensionado é elevada. No entanto, estudos de mercado e a experiência de outros órgãos públicos demonstram que os custos associados à aquisição, manutenção, energia, refrigeração, licenciamento, pessoal especializado e obsolescência de uma infraestrutura *on-premise* superam o modelo de nuvem para a maioria das necessidades de escala e modernização.

2.5.3. Contextualização das Soluções

Considerando as necessidades e requisitos da demanda, visualizou-se no mercado de TIC **2 (duas)** alternativas de solução técnica e funcionalmente viáveis, que se destacam:

- a) **Solução 1 (Cloud Brokerage):** Contratação de serviços de integrador multinuvem (Cloud Brokerage) com gestão, consultoria e acesso a recursos de nuvem pública (IaaS, PaaS, Marketplace), conforme proposto pelo SERPRO.

b) **Solução 2 (Status Quo/Alternativa):** Manutenção do contrato de serviços de nuvem atual, que se encontra subdimensionado para a real demanda deste PJAC, ou a gestão de infraestrutura de TI *on-premise*.

2.5.4. Descrição das Soluções Identificadas

Para cada solução identificada, apresenta-se uma análise detalhada:

a) Solução 1: Serviços de Multinuvem via Cloud Broker (SERPRO)

- **Aderência Técnica à Necessidade da Demanda:** Altamente aderente. Esta solução responde diretamente à necessidade de modernização, flexibilidade, escalabilidade, segurança e expertise especializada em nuvem, abrangendo o ciclo completo de avaliação, arquitetura, engenharia, migração, gestão e suporte técnico. Permite a utilização de múltiplos provedores de nuvem, evitando *vendor lock-in* e otimizando o uso de recursos.
- **Ponderação Econômica:** Vantajosa. Embora o valor anual seja substancial, ele representa um TCO otimizado ao consolidar diversos serviços e eliminar custos ocultos da gestão interna de infraestrutura. O modelo de consumo por demanda com gerenciamento ativo tende a ser mais eficiente financeiramente do que a manutenção e expansão de infraestrutura própria, especialmente para o volume e a complexidade dos serviços demandados.
- **Serviços Acessórios Necessários:** Essencialmente integrados. A proposta do SERPRO já inclui o Cloud Brokerage, o Cloud Service Management (gestão dos ambientes em nuvem) e a Consultoria especializada (avaliação, arquitetura, engenharia, migração), minimizando a necessidade de contratações acessórias adicionais.
- **Contratações em Outros Entes Públicos:** O SERPRO é um provedor estratégico e amplamente contratado por diversos órgãos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal para serviços similares de nuvem e transformação digital, evidenciando sua notória especialização e reconhecimento no mercado governamental.

b) Solução 2: Manutenção do Contrato nº 68/2024 (subdimensionado) ou Gestão de Infraestrutura On-Premise

- **Aderência Técnica à Necessidade da Demanda:** Baixa/Insuficiente. O contrato atual está comprovadamente subdimensionado, não atendendo às necessidades crescentes e à complexidade dos requisitos do PJAC. A gestão *on-premise* apresenta limitações significativas em termos de escalabilidade, agilidade, resiliência e acesso a tecnologias de ponta, tornando inviável o cumprimento das metas de modernização.
- **Ponderação Econômica:** Desvantajosa. Embora o contrato atual possa apresentar um valor nominal menor, o TCO da Solução 2 é consideravelmente mais alto, devido aos custos não computados (energia, refrigeração, manutenção, licenças, pessoal, obsolescência) e à ineficiência inerente. A incapacidade de atender à demanda gera custos operacionais indiretos, riscos de interrupção e perda de produtividade.
- **Serviços Acessórios Necessários:** Diversos e onerosos. A manutenção de uma infraestrutura *on-premise* exigiria contratações separadas para hardware, software, licenças, contratos de manutenção, segurança cibernética, equipes especializadas, consultorias pontuais, etc., elevando a complexidade e os custos de gestão.
- **Contratações em Outros Entes Públicos:** A contratação de infraestrutura própria ou de serviços de nuvem de escopo limitado é comum, mas a tendência geral dos órgãos públicos, especialmente os do Poder Judiciário, tem sido migrar para soluções de nuvem mais abrangentes e gerenciadas por parceiros especializados para alcançar maior eficiência e modernização.

2.5.5. Pesquisa de Preços e Contratações Públicas Similares

Considerando a **Contratação de serviços de integrador multinuvem (Cloud Brokerage) com gestão, consultoria e acesso a recursos de nuvem pública (IaaS, PaaS, Marketplace)** como a solução mais vantajosa e a modalidade de dispensa de licitação com o SERPRO (Art. 75, inciso IX, Lei nº 14.133/2021), a pesquisa de preços fundamental foi direcionada para a validação dos valores propostos, considerando a natureza do SERPRO como ente da Administração Pública com notória especialização.

Assim, foram consultados editais e contratos similares efetuados por órgãos públicos que utilizam os serviços de nuvem do SERPRO, cujos extratos e/ou informações relevantes foram compilados para a avaliação da adequação dos preços. Para fins de validação do valor de mercado para a contratação, foram considerados, por exemplo, os seguintes órgãos:

a) TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO (TJPE) - [D28913]

Contrato de Cloud Brokerage com SERPRO - SEI nº. 00018810-17.2024.8.17.8017

Valor anual: R\$ 13.946.312,33

b) TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RIO GRANDE DO SUL (TJRS) - [D28914]

Contrato de Cloud Brokerage com SERPRO - Processo nº 8.2024.0207/000042-7

Valor anual: R\$ 31.229.031,35

c) TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MATO GROSSO (TJMT) - [D28915]

Contrato de Cloud Brokerage com SERPRO - Contrato n. 175/2024 (CIA 0065306- 93.2024.8.11.0000)

Valor anual: R\$ 16.045.076,95

2.6. Benefícios e Resultados

A contratação dos serviços de integrador multinuvem com o SERPRO representa um marco estratégico para o Tribunal de Justiça do Estado do Acre, projetando uma série de benefícios tangíveis e intangíveis que impactarão diretamente a capacidade operacional, a gestão de TI e a prestação jurisdicional. Os resultados esperados convergem para a modernização da estrutura de TI e o fortalecimento da gestão de TIC, alinhando-se com as metas e macrodesafios do PJAC.

2.6.1. O que a solução vai trazer para o órgão em termos de benefícios e resultados com foco na eficácia, eficiência, economicidade e padronização:

a) Eficácia: A solução trará uma transformação substancial na capacidade de entrega do PJAC, garantindo que os objetivos estratégicos de modernização sejam atingidos de forma consistente. A disponibilidade de uma infraestrutura de nuvem robusta, gerenciada e otimizada permitirá:

- **Alcance da Meta de Modernização:** Contribuirá diretamente para a meta de modernizar 70% da estrutura de TI até 2026, com a adoção de tecnologias de ponta e a descontinuidade de sistemas legados ou infraestruturas obsoletas.
- **Alta Disponibilidade e Resiliência:** Os serviços judiciais críticos e sistemas do Tribunal operarão com maior garantia de continuidade, com recursos que suportam falhas e recuperam-se rapidamente, minimizando interrupções e garantindo o acesso ininterrupto à justiça.
- **Suporte à Inovação e Novos Projetos:** A agilidade no provisionamento de recursos (IaaS, PaaS, Marketplace) permitirá que novas aplicações e funcionalidades sejam desenvolvidas e implantadas mais rapidamente, impulsionando a inovação e respondendo de forma célere às demandas do corpo funcional e dos cidadãos.
- **Melhora na Qualidade da Prestação Jurisdicional:** Sistemas mais estáveis e performáticos impactam diretamente a produtividade de magistrados e servidores, agilizando processos e contribuindo para a celeridade da justiça.
- **Fortalecimento da Segurança da Informação:** A expertise do SERPRO e a utilização de infraestruturas de nuvem de grandes provedores conferem um nível de segurança e conformidade muito superior ao que seria viável com soluções *on-premise*, protegendo dados sensíveis e garantindo a privacidade.

b) Eficiência: A adoção da plataforma multinuvem e dos serviços de gestão resultará em uma otimização significativa dos processos e recursos de TI, permitindo que o Tribunal faça mais com menos, ou faça melhor o que já faz:

- **Otimização da Gestão de TI:** O modelo de Cloud Service Brokerage e Cloud Service Management centraliza a gestão de múltiplos provedores de nuvem, simplificando a complexidade e reduzindo a carga administrativa sobre a equipe interna de TI do PJAC.
- **Foco Estratégico da Equipe Interna:** A equipe de TI do Tribunal será liberada de tarefas operacionais repetitivas (gestão de infraestrutura física, patches, upgrades básicos) para se dedicar a atividades de maior valor estratégico, como arquitetura de soluções, desenvolvimento de aplicações e projetos de inteligência de negócios (como painéis avançados em Power BI, Jaider, que podem se beneficiar de dados estruturados na nuvem).
- **Escalabilidade e Agilidade:** Os recursos de TI poderão ser provisionados, expandidos ou reduzidos de forma dinâmica e automatizada, respondendo rapidamente às flutuações de demanda sem a necessidade de longos ciclos de aquisição de hardware.
- **Redução de Esforços de Manutenção:** A responsabilidade pela manutenção da infraestrutura de base é transferida para os provedores de nuvem e para o SERPRO, diminuindo a necessidade de intervenção e resolução de problemas pela equipe interna.

c) Economicidade: Esta contratação visa não apenas entregar uma solução técnica superior, mas também garantir a otimização dos gastos públicos com TI, transformando o modelo de investimento e promovendo uma gestão financeira mais inteligente:

- **Conversão de CapEx para OpEx:** A mudança de um modelo de investimento em bens de capital (CapEx, como servidores e equipamentos) para um modelo de despesa operacional (OpEx, pagamento por serviço e consumo) confere maior flexibilidade orçamentária e previsibilidade de custos.
- **Otimização de Custos com FinOps:** Os serviços de gestão multinuvem e consultoria do SERPRO trarão expertise em FinOps (Cloud Financial Operations), permitindo o monitoramento constante do consumo, a identificação de desperdícios e a aplicação de estratégias para otimizar os gastos em nuvem, garantindo que o PJAC pague apenas pelo que realmente utiliza.

- **Eliminação de Custos Ocultos:** Redução de custos associados à gestão de data centers próprios, como energia, refrigeração, espaço físico, seguros, obsolescência de equipamentos e licenciamento de softwares de infraestrutura.
- **Evitar Vendor Lock-in:** A estratégia multinuvem gerenciada pelo SERPRO permite ao PJAC ter acesso a diversos provedores, mitigando a dependência de um único fornecedor e permitindo a negociação de condições mais vantajosas e competitivas no longo prazo.

d) Padronização: A solução contribuirá para uma maior uniformidade e governança nos ambientes de TI, alinhando o PJAC às melhores práticas do mercado e aos requisitos regulatórios:

- **Adesão a Padrões de Mercado:** A utilização de plataformas de nuvem pública e a consultoria especializada do SERPRO garantem a adoção de arquiteturas, processos e ferramentas alinhados aos padrões internacionais e às melhores práticas da indústria de TI.
- **Conformidade com Normativos:** A expertise do SERPRO em atender órgãos públicos assegura a aderência a requisitos mandatórios como LGPD, MNI, ICP-Brasil, MoReq-Jus, além de outras normativas do CNJ, garantindo a segurança jurídica e a integridade dos dados.
- **Governança Centralizada:** O modelo de Cloud Brokerage permite uma gestão centralizada e padronizada dos ambientes em nuvem, mesmo que operando em múltiplos provedores, simplificando a aplicação de políticas de segurança, acesso e custos.
- **Melhoria na Documentação e Processos:** A consultoria auxiliará na estruturação e padronização da documentação técnica e dos processos relacionados à nuvem, facilitando a gestão do conhecimento e a sustentabilidade da solução.

2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

Esta seção detalha como a necessidade identificada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC) por modernização e otimização de sua infraestrutura de TIC se correlaciona diretamente com a natureza, as características e os volumes dos serviços de Multinuvem a serem contratados. A contratação visa cobrir lacunas atuais e futuras, garantindo que a oferta de serviços esteja alinhada com a demanda estratégica e operacional do PJAC.

2.7.1. Relação entre a necessidade da contratação da solução de TIC e os respectivos volumes e características.

A demanda do PJAC, conforme detalhado nas seções de Justificativa e Objetivos desta contratação, é vasta e multifacetada, abrangendo a necessidade de **agilidade, escalabilidade, segurança, resiliência, modernização tecnológica e expertise especializada** em Cloud Computing. Esta demanda é impulsionada pela crescente digitalização dos processos judiciais, pela necessidade de alta disponibilidade de sistemas críticos e pela busca por otimização de recursos e conformidade regulatória.

A solução de Multinuvem (Cloud Brokerage), incluindo o provimento de recursos IaaS, PaaS e Marketplace, gerenciamento, administração e suporte técnico especializado, endereça diretamente estas necessidades da seguinte forma:

- **Necessidade de Modernização e Agilidade:** A contratação permite que o PJAC migre seus ambientes de TI para a nuvem pública, acessando as mais recentes tecnologias de IaaS e PaaS. Isso substitui a infraestrutura *on-premise* obsoleta ou sobrecarregada, proporcionando um ambiente ágil para o desenvolvimento e a implantação de novas aplicações e funcionalidades, em linha com a meta de modernizar 70% da estrutura de TI até 2026.
- **Demanda por Escalabilidade e Flexibilidade:** O modelo "sob demanda" dos recursos de nuvem (IaaS e PaaS) permite que o PJAC dimensione sua infraestrutura de acordo com as flutuações de carga de trabalho e o crescimento de sistemas, sem a necessidade de investimentos antecipados e dimensionamento para picos, o que era uma limitação da infraestrutura interna. Os serviços de Cloud Brokerage asseguram o acesso flexível a múltiplos provedores.
- **Requisito de Alta Disponibilidade e Resiliência:** A infraestrutura de nuvem pública, gerenciada pelo integrador multinuvm, oferece mecanismos avançados de redundância, backup e recuperação de desastres, elevando significativamente a disponibilidade e a resiliência dos sistemas judiciais, minimizando o risco de interrupções.
- **Exigência de Segurança e Conformidade:** A expertise do SERPRO e a robustez dos provedores de nuvem garantem que os dados do PJAC sejam protegidos por altos padrões de segurança e que a operação esteja em conformidade com a LGPD, MNI, ICP-Brasil e outras regulamentações do setor público, um requisito primordial para o Poder Judiciário.
- **Demanda por Expertise Especializada:** A complexidade da nuvem e a estratégia multinuvm exigem conhecimento aprofundado em arquitetura, engenharia, migração e gestão. Os serviços de consultoria e gerenciamento contratados suprem essa demanda por expertise que seria dispendiosa e difícil de manter internamente.
- **Otimização da Gestão de Recursos:** A gestão de serviços de multinuvm centralizada libera a equipe de TI do PJAC de tarefas operacionais repetitivas, permitindo que se concentrem em iniciativas estratégicas e de maior valor agregado, alinhando a força de trabalho às prioridades institucionais.

Portanto, a demanda prevista pelo PJAC se relaciona intrinsecamente com as características dos serviços contratados, que oferecem a solução completa para o desafio de modernização e eficiência tecnológica.

2.7.2. Forma de cálculo utilizada para a definição do quantitativo.

A definição do quantitativo para esta contratação, no contexto dos serviços de Multinuvm, possui uma natureza híbrida: uma **estimativa orçamentária anual** e um **modelo de cobrança baseado no consumo efetivo**.

1. **Estimativa Orçamentária Anual:** O valor estimado da contratação, conforme indicado na Proposta Comercial do SERPRO (TJAC-Proposta Comercial Serpro MultiCloud-v2.pdf), é de **R\$ 1.999.998,96 (Um milhão, novecentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e oito reais e noventa e seis centavos)** anuais. Este valor foi determinado pelo SERPRO com base nas "quantidades e volumes apurados" a partir das necessidades e demandas iniciais levantadas pelo PJAC. Embora a memória de cálculo detalhada desses volumes específicos seja de natureza interna do SERPRO (e dos provedores de nuvem parceiros), ela representa a projeção de consumo e dos serviços de gerenciamento e consultoria necessários para atender o escopo inicialmente definido pelo PJAC. Este valor serve como um teto orçamentário para o período de 12 meses.

2. Modelo de Cobrança Baseado em Consumo: A natureza dos serviços de nuvem pública (IaaS, PaaS e Marketplace) é inerentemente flexível e baseada no consumo. Isso significa que, embora haja uma estimativa anual para fins orçamentários, o faturamento real será calculado mensalmente com base na utilização efetiva dos recursos pelo PJAC.

- **Recursos de IaaS/PaaS/Marketplace:** O quantitativo é determinado pela quantidade de máquinas virtuais, armazenamento, largura de banda, uso de serviços de plataforma (bancos de dados gerenciados, contêineres, etc.) e licenças de software de marketplace consumidos em determinado período.
- **Serviços de Gerenciamento e Consultoria:** Para a parcela dos serviços de gestão e consultoria, o quantitativo pode ter componentes fixos (para o acesso à plataforma de brokerage e um nível básico de gestão) e variáveis (para as horas de consultoria especializada ou o volume de serviços de engenharia e migração).

A forma de cálculo, portanto, inicia-se com uma projeção baseada nas necessidades identificadas, culminando no valor anual estimado do SERPRO. A gestão continuada dos custos será realizada através das ferramentas de gestão de nuvem, permitindo ao PJAC e ao SERPRO monitorar o consumo, otimizar recursos e, consequentemente, ajustar o quantitativo faturado mensalmente ao uso real, sempre respeitando o teto orçamentário anual definido. Este modelo garante que o Tribunal pague pelo que usa, alinhando a despesa à demanda real e evitando o desperdício de recursos.

2.8. Impacto ambiental

A presente contratação, que visa a adoção de serviços de multinuvem (Cloud Brokerage), possui um impacto ambiental predominantemente positivo e alinhado com as diretrizes de sustentabilidade do Poder Judiciário.

2.8.1. Impacto ambiental, à luz do Plano de Logística Sustentável (PLS) do Poder Judiciário do Estado do Acre e arcabouço normativo estabelecido no Poder Judiciário, observando-se, inclusive, no que couber, outros normativos vigentes.

A migração de parte da infraestrutura de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC) para o ambiente de nuvem, sob o modelo de Cloud Brokerage, contribuirá significativamente para os objetivos do **Plano de Logística Sustentável (PLS)** do PJAC e para as metas de sustentabilidade estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e outros normativos aplicáveis ao Poder Judiciário, tais como as Resoluções do CNJ que tratam da gestão socioambiental e do uso racional de recursos.

Os principais impactos ambientais positivos e alinhamento são:

- **Redução do Consumo de Energia Elétrica:** A utilização de provedores de nuvem de grande escala permite o compartilhamento de recursos (virtualização de servidores e storage), otimizando o uso do hardware. Grandes data centers são projetados para máxima eficiência energética, empregando tecnologias de refrigeração avançadas e, em muitos casos, utilizando fontes de energia renovável. Isso resulta em uma drástica redução do consumo de energia elétrica em comparação com a manutenção e expansão de infraestruturas *on-premise*, onde o PJAC teria que arcar individualmente com os custos e o impacto ambiental de equipamentos dedicados.

- **Diminuição da Geração de Resíduos Eletrônicos (E-lixo):** Ao terceirizar a infraestrutura física para a nuvem, o PJAC reduz a necessidade de adquirir, manter e, eventualmente, descartar servidores, equipamentos de rede, sistemas de armazenamento e outros componentes de hardware. A responsabilidade pelo ciclo de vida desses equipamentos é transferida para os provedores de nuvem, que geralmente possuem programas de descarte e reciclagem mais eficientes e em maior escala, minimizando o impacto ambiental da geração de resíduos eletrônicos.
- **Otimização do Uso de Recursos Hídricos:** A redução da necessidade de sistemas de refrigeração e climatização locais contribui para a diminuição do consumo de água, especialmente em data centers menores que não possuem as mesmas eficiências de uso que grandes provedores de nuvem.
- **Redução da Pegada de Carbono:** A soma da menor necessidade de aquisição de equipamentos, a otimização energética dos data centers na nuvem e o uso crescente de energias renováveis pelos grandes provedores contribui diretamente para a redução da emissão de gases de efeito estufa associada às operações de TI do PJAC.
- **Uso Racional dos Recursos Públicos:** Ao concentrar os recursos em nuvem, o PJAC promove o uso racional e eficiente dos ativos de TI, evitando a ociosidade e o subaproveitamento que frequentemente ocorrem em infraestruturas locais, o que se alinha com os princípios da logística sustentável.
- **Alinhamento com o PLS do PJAC:** A estratégia de nuvem contribui para diversas frentes do Plano de Logística Sustentável, como a "Gestão de Resíduos", "Consumo Consciente de Energia" e a "Uso de Recursos Naturais", ao promover uma infraestrutura de TI mais eficiente, com menor demanda por energia e insumos, e com responsabilidade compartilhada pela gestão do descarte de hardware.

Em suma, a contratação de serviços de multinuvem é uma medida proativa que não apenas moderniza a infraestrutura de TI do Tribunal, mas também reforça seu compromisso com a sustentabilidade ambiental, contribuindo para uma gestão mais ecológica e responsável dos recursos públicos, conforme as diretrizes do PLS e do arcabouço normativo do Poder Judiciário.

2.9. Impacto social e cultural

A contratação dos serviços de multinuvem, além dos benefícios técnicos, econômicos e ambientais já delineados, projeta um impacto social e cultural significativo, tanto externamente, na relação do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC) com a sociedade, quanto internamente, na sua cultura organizacional. Esta modernização tecnológica visa fortalecer o papel do Judiciário como um pilar de acesso à justiça e promover um ambiente de trabalho mais inovador e eficiente.

2.9.1. Impacto Social e Cultural gerado pela contratação

A implementação da solução de multinuvem contribuirá para uma série de avanços sociais e culturais:

a) Impacto Social:

- **Aprimoramento do Acesso à Justiça e Serviço ao Cidadão:** A maior estabilidade, disponibilidade e performance dos sistemas judiciais, viabilizadas pela infraestrutura em nuvem, resultarão em uma melhoria direta na qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Processos mais rápidos, sistemas online mais robustos e menos interrupções significam um acesso mais equitativo e eficiente à justiça, especialmente para populações em regiões remotas do Acre, que dependem fortemente de serviços digitais.
- **Promoção da Transparência e Confiança:** Uma infraestrutura tecnológica moderna e segura reforça a percepção de confiabilidade e transparência das operações do PJAC. A capacidade de processar grandes volumes de dados de forma eficiente pode, inclusive, subsidiar análises e relatórios que aumentem a transparência dos atos judiciais, fortalecendo a confiança da sociedade na instituição.
- **Redução da Desigualdade Digital:** Ao oferecer serviços digitais de alta qualidade e com ampla disponibilidade, o Tribunal contribui para diminuir a desigualdade digital, permitindo que todos os cidadãos, independentemente de sua localização, tenham acesso facilitado às informações e aos serviços do Judiciário.
- **Suporte a Projetos de Inclusão Digital:** A agilidade e flexibilidade da nuvem podem facilitar o desenvolvimento e a implantação de projetos e aplicativos voltados para grupos específicos ou para a disseminação do conhecimento jurídico de forma mais acessível e inclusiva.

b) Impacto Cultural (no âmbito do PJAC):

- **Fomento à Cultura da Inovação e Agilidade:** A adoção de uma infraestrutura de nuvem moderna estimula a equipe interna de TI e o corpo funcional do Tribunal a pensar de forma mais inovadora e ágil. A capacidade de experimentar novas tecnologias, desenvolver soluções rapidamente e escalar recursos de acordo com a necessidade incentiva uma mentalidade de experimentação e melhoria contínua.
- **Valorização e Desenvolvimento Profissional:** A transição para a multinuvem demandará e propiciará o desenvolvimento de novas competências e habilidades na equipe do PJAC em áreas como arquitetura de nuvem, FinOps, segurança e desenvolvimento ágil. Isso representa uma valorização do capital humano, com oportunidades de capacitação e crescimento profissional, atraindo e retraindo talentos.
- **Estímulo à Colaboração e ao Trabalho Integrado:** A plataforma multinuvem e os serviços de gerenciamento e consultoria fomentarão uma maior integração entre as diferentes áreas do Tribunal e entre o PJAC e o SERPRO. A complexidade do ambiente de nuvem exige uma colaboração mais estreita, quebrando silos e promovendo uma cultura de compartilhamento de conhecimento e responsabilidades.
- **Modernização das Práticas de Trabalho:** A automação de tarefas rotineiras e a facilidade de acesso a recursos tecnológicos avançados promoverão um ambiente de trabalho mais eficiente e menos burocrático. Magistrados e servidores terão acesso a ferramentas mais modernas e confiáveis, resultando em maior satisfação no trabalho e foco em suas atividades-fim.
- **Visão Estratégica da TI:** A liberação da equipe de TI de tarefas operacionais básicas permitirá que se dedique mais à estratégia, ao planejamento de longo prazo e ao alinhamento com os objetivos institucionais, elevando o perfil da área de tecnologia dentro da organização.

Em resumo, a contratação destes serviços de multinuvem vai além da simples modernização tecnológica; ela é um investimento no futuro social e cultural do PJAC, preparando-o para as demandas da sociedade digital e fortalecendo sua capacidade de servir à população do Estado do Acre com excelência e inovação.

2.10. Conformidade Legal

A presente contratação dos serviços de multinuvem para o Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC) deve observar rigorosamente o arcabouço legal e normativo aplicável à Administração Pública, com especial atenção às peculiaridades do Poder Judiciário e à natureza dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, especialmente no tratamento de dados pessoais e informações sensíveis.

2.10.1. Pressupostos Legais e Normativos

Os serviços a serem contratados, incluindo o Cloud Brokerage, o provimento de IaaS, PaaS e Marketplace, bem como os serviços de gestão, administração e suporte técnico, devem estar em plena conformidade com as seguintes leis, resoluções e normativos:

- **Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos):** Rege todo o processo de contratação, desde o planejamento até a execução e fiscalização contratual.
- **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD):** Fundamental para a proteção de dados pessoais e sensíveis, garantindo a privacidade, segurança e o tratamento adequado das informações sob a guarda do PJAC. Todas as operações de dados na nuvem devem estar em conformidade com os princípios e bases legais da LGPD.
- **Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet):** Estabelece os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, incluindo a privacidade e a proteção dos dados pessoais na rede.
- **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI):** Garante o acesso dos cidadãos às informações públicas, o que implica que a infraestrutura de nuvem e os serviços contratados devem suportar os mecanismos de publicidade e acesso, respeitando os sigilos legais.
- **Lei nº 9.609/1998 e Lei nº 9.610/1998 (Legislação de Propriedade Intelectual):** Em caso de desenvolvimento de software customizado ou utilização de soluções de marketplace que envolvam propriedade intelectual, a contratada deverá garantir a conformidade com estas leis, assegurando as licenças e os direitos de uso do PJAC.
- **Decreto nº 10.543/2020 (Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal):** Importante para garantir a validade jurídica de documentos e comunicações eletrônicas, o que se relaciona diretamente com a ICP-Brasil.
- **Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ):**
 - **Resolução CNJ nº 395/2021:** Institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Judiciário, definindo diretrizes para a gestão da área.
 - **Resolução CNJ nº 370/2021:** Institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ), cujas diretrizes e requisitos de segurança devem ser integralmente atendidos pelos serviços em nuvem.
 - **Resolução CNJ nº 325/2020:** Trata da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), com a qual a solução contratada deve estar alinhada.
 - **Resoluções CNJ específicas sobre Plano de Logística Sustentável (PLS) e Contratações Sustentáveis:** As operações e a gestão da nuvem devem considerar os princípios de sustentabilidade (vide seção 2.8).

2.10.2. Critérios Legais e Normativos Específicos

Além dos pressupostos gerais, a solução de TIC e a prestação dos serviços devem atender aos seguintes critérios e padrões específicos, cruciais para o funcionamento do Poder Judiciário:

- **Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil):** Todos os componentes da solução que envolvam autenticação, integridade e não repúdio de informações digitais, como assinaturas eletrônicas e certificação digital, devem ser compatíveis e operar em conformidade com os padrões estabelecidos pela ICP-Brasil. A contratada deve garantir que as plataformas de nuvem e os serviços gerenciados suportem a utilização de certificados digitais no padrão ICP-Brasil.
- **Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI):** A arquitetura e as soluções implementadas devem considerar e facilitar a interoperabilidade com sistemas de outros órgãos do Poder Judiciário e da Administração Pública, seguindo as diretrizes e padrões técnicos do MNI para troca de informações e integração de sistemas.
- **MoReq-Jus (Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos Arquivísticos do Poder Judiciário):** Para todos os sistemas que lidem com a gestão de processos e documentos arquivísticos, a solução de nuvem e os serviços associados devem ser aderentes aos requisitos do MoReq-Jus, garantindo a autenticidade, confiabilidade, integridade e usabilidade dos documentos digitais ao longo do tempo.
- **Políticas e Normas de Segurança da Informação do PJAC:** Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação dentro do ambiente de nuvem devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança da informação já adotadas e em vigor pelo PJAC, complementando as diretrizes da ENSEC-PJ.
- **Processo de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas (PDS) do PJAC:** Caso a contratação inclua ou suporte o desenvolvimento de sistemas ou a sustentação de sistemas existentes, deverá ser mantida a conformidade com o Processo de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas (PDS) utilizado no Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI) deste Poder Judiciário do Estado do Acre.
- **Normativos Internos do SERPRO:** A contratada deverá, ademais, atentar para seus próprios normativos internos que garantam a segurança, a conformidade e a qualidade dos serviços prestados à Administração Pública.

A contratada será responsável por assegurar a conformidade contínua dos serviços e da plataforma de nuvem com todo o arcabouço legal e normativo vigente, devendo demonstrar proativamente essa aderência sempre que solicitado pelo PJAC.

3. DA LICITAÇÃO:

3.1. Da Prestação da Contratação

3.1.1. Definição da Prestação e Prazo de Duração do Contrato

A prestação dos serviços objeto desta contratação, compreendendo o fornecimento de Serviços de Tecnologia da Informação sob o modelo de integrador multinuvem (Cloud Broker) para provimento de acesso a recursos de nuvem pública (IaaS, PaaS e Marketplace), incluindo os serviços de avaliação de ambientes, definição de arquiteturas, engenharia de infraestrutura de ambientes de nuvem, e disponibilização continuada de serviços de gerenciamento, administração e suporte técnico de recursos de infraestrutura, será realizada de forma precisa, suficiente e clara. Serão

vedadas especificações que, por excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, possam limitar ou frustrar a competição ou a realização adequada do fornecimento da solução.

O contrato terá duração inicial de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente. Considerando que a presente contratação se enquadra na operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, conforme o inciso XXXI do art. 2º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, e observando os limites estabelecidos nos arts. 105 a 114 da Lei nº 14.133, de 2021, a vigência máxima do contrato, incluindo suas prorrogações, poderá ser de **até 15 (quinze) anos**.

É fundamental destacar que os serviços de IaaS, PaaS e Marketplace serão solicitados e faturados **mensalmente conforme a efetiva utilização dos recursos** pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre. A contratada deverá disponibilizar mecanismos e ferramentas para o acompanhamento detalhado do consumo, garantindo transparência e controle sobre os gastos em nuvem, e o faturamento será realizado com base neste consumo real, dentro do teto orçamentário anual estabelecido.

3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação

3.2.1. A presente contratação, que tem por objeto os serviços de Tecnologia da Informação sob o modelo de integrador multinuvem (Cloud Broker), com provimento de acesso a recursos de nuvem pública (IaaS, PaaS e Marketplace), além dos serviços de gerenciamento, administração e suporte técnico continuado, é caracterizada como despesa corrente e se enquadra na categoria de **serviços continuados**.

a) Natureza da Despesa (Despesa Corrente): A contratação dos serviços de multinuvem se classifica como **despesa corrente**. Esta classificação se justifica pela natureza do modelo "as-a-service" (IaaS, PaaS e Marketplace), no qual o Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC) não adquire bens de capital (como servidores físicos, equipamentos de rede ou licenças permanentes de software para instalação própria), mas sim paga pela utilização, manutenção, gestão e suporte de recursos e plataformas tecnológicas oferecidos como serviço. Os valores pagos são referentes ao consumo efetivo desses serviços e ao suporte contínuo necessário para a sua operação, configurando-se como gastos de custeio para a manutenção das atividades finalísticas da instituição. Não há, portanto, a formação ou aquisição de novos bens de capital para o patrimônio do PJAC por meio desta contratação.

b) Natureza do Serviço (Serviço Continuado): Os serviços objeto desta contratação são classificados como **serviços continuados**, conforme o inciso XXXI do art. 2º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que define "operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação". Esta categorização é baseada na essencialidade e habitualidade dos serviços para o funcionamento ininterrupto e eficiente das atividades-fim e meio do PJAC.

- **Essencialidade:** A infraestrutura de nuvem (IaaS, PaaS) e os serviços de gerenciamento, administração e suporte técnico são absolutamente essenciais para a operação dos sistemas judiciais críticos, armazenamento de dados processuais, comunicação eletrônica e todas as demais funções de TI que suportam a prestação jurisdicional. A interrupção desses serviços prejudicaria gravemente a continuidade do serviço público, impactando diretamente o acesso à justiça e a imagem do Tribunal.
- **Habitualidade e Recorrência:** A demanda por recursos de nuvem, bem como pelos serviços de gerenciamento e suporte, é constante e diária. Não se trata de uma execução pontual ou por tempo determinado sem impacto na operação. Pelo contrário, a operação dos sistemas e a gestão do ambiente tecnológico exigem atenção, monitoramento e intervenção contínuos, caracterizando a habitualidade e recorrência da prestação do serviço.

- **Operação Continuada de Sistemas Estruturantes:** A contratação visa suportar a operação continuada dos sistemas estruturantes de tecnologia da informação do PJAC, que são vitais para a sua missão institucional. Este enquadramento justifica a possibilidade de uma vigência contratual mais longa, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que permite até 15 (quinze) anos para contratos dessa natureza.

3.3. Do Parcelamento e Adjudicação

A estratégia de contratação e a forma de adjudicação são pontos cruciais para assegurar a economicidade, a eficiência e a obtenção da solução mais vantajosa para o Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC).

3.3.1. Análise sobre o Parcelamento do Objeto

Em observância ao princípio da competitividade e ao disposto no Art. 40, inciso II, alínea "b" e §1º da Lei nº 14.133/2021, que determina o parcelamento do objeto sempre que técnica e economicamente viável, e em conformidade com o Art. 46, §1º da mesma Lei, procedeu-se à análise da viabilidade de parcelamento dos serviços de multinuem objeto desta contratação.

Constatou-se que o **parcelamento do objeto desta contratação é inviável e, inclusive, prejudicial à Administração Pública**, pelos seguintes motivos:

- **Natureza Integrada da Solução de Cloud Brokerage:** O cerne da contratação é um serviço de **integrador multinuem (Cloud Broker)**, que por sua própria definição, visa a **consolidação e gestão unificada** de recursos e serviços de diferentes provedores de nuvem pública (IaaS, PaaS, Marketplace). Parcelar o objeto significaria fragmentar essa gestão integrada, resultando na perda da principal vantagem competitiva e técnica do modelo de Cloud Broker.
- **Perda de Sinergia e Aumento da Complexidade Gerencial:** A divisão dos serviços (e.g., um fornecedor para IaaS, outro para PaaS, outro para o Cloud Broker) levaria à necessidade de múltiplos contratos, pontos de contato, faturas e equipes de gestão internas do PJAC para integrar e coordenar essas diferentes partes. Isso geraria uma complexidade gerencial exponencial, aumentando os custos administrativos, os riscos de falhas de comunicação e a dificuldade na resolução de problemas, desvirtuando o objetivo de otimizar a gestão de TI.
- **Risco Técnico e de Segurança:** A fragmentação da responsabilidade por diferentes camadas e provedores de nuvem introduziria riscos significativos de segurança e de integração técnica. A falta de uma visão unificada e de uma governança centralizada poderia comprometer a segurança dos dados e a estabilidade dos sistemas, bem como dificultar a implementação de políticas de segurança e conformidade de forma homogênea.
- **Perda de Economicidade:** A contratação de um único integrador multinuem permite a negociação de volumes e condições mais vantajosas com os provedores de nuvem, além de otimizar a gestão de custos (FinOps) através de uma visão consolidada do consumo. O parcelamento resultaria na perda dessa capacidade de negociação e otimização, gerando custos mais elevados e menor controle sobre o orçamento de TI.
- **Unicidade da Expertise:** O serviço de Cloud Brokerage, especialmente com a notória especialização de um ente público como o SERPRO, oferece uma expertise singular na gestão de ambientes complexos de multinuem, que abrange desde a consultoria e arquitetura até a engenharia, migração, gestão e suporte. A divisão do objeto diluiria essa expertise e dificultaria a obtenção de uma solução coesa e de alta qualidade.

Portanto, a indivisibilidade técnica e econômica da solução de integrador multinuvem justifica a não adoção do parcelamento, visando garantir a eficácia, a eficiência, a segurança e a economicidade da contratação.

3.3.2. Adjudicação

Considerando a inviabilidade do parcelamento do objeto, a **adjudicação será por preço global**. A solução proposta pelo SERPRO é compreendida como um pacote integrado de serviços de tecnologia da informação sob o modelo de integrador multinuvem, onde as diversas componentes (IaaS, PaaS, Marketplace, gestão, suporte, consultoria) são interdependentes e se complementam para formar uma solução única e coerente.

A adjudicação por preço global assegurará que o PJAC contrate uma solução completa e responsável por todos os aspectos do ambiente multinuvem, garantindo a sinergia entre os serviços e a responsabilidade única pelo desempenho e pela conformidade da plataforma.

3.4. Modalidade e Tipo de Licitação

A seleção da modalidade e do tipo de contratação para a aquisição dos serviços de integrador multinuvem foi definida em função da natureza do objeto, da inviabilidade de parcelamento e da busca pela solução mais vantajosa para o Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC).

3.4.1. Modalidade de Contratação

Sugere-se a realização da contratação por **Dispensa de Licitação**, com fulcro no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

Esta fundamentação se justifica pela natureza singular do objeto e pela capacidade do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), um órgão da administração pública indireta, para a prestação dos serviços demandados. O SERPRO possui notória especialização e expertise consolidada no fornecimento de soluções e serviços de Tecnologia da Informação para órgãos e entidades que integram a Administração Pública, configurando-se como uma das entidades mais aptas e alinhadas para atender às necessidades estratégicas do PJAC no contexto de multinuvem.

A contratação direta com o SERPRO, além de simplificar o processo administrativo, garante acesso a uma infraestrutura e conhecimento técnico que já operam em conformidade com as exigências e especificidades do setor público brasileiro, mitigando riscos de integração, segurança e conformidade legal.

3.4.2. Critério de Julgamento

O critério de julgamento a ser adotado para a seleção da proposta será o de **menor preço global**.

Considerando a complexidade e a natureza integrada da solução de integrador multinuvem, que abrange IaaS, PaaS, Marketplace, além de serviços de gestão, administração e suporte técnico, o julgamento por menor preço global é o mais adequado. Este critério permitirá que o PJAC avalie a proposta mais vantajosa economicamente, assegurando que o custo total da solução completa e indivisível seja o mais competitivo, sem comprometer a qualidade e a abrangência dos serviços essenciais para a modernização tecnológica do Tribunal.

3.5. Critérios de Habilitação

3.5.1. A habilitação jurídica limita-se 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.

3.5.2. A licitante deverá comprovar a habilitação econômico-financeira, restrita à apresentação da seguinte documentação, nos termos do art. 69 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme abaixo:

- a. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social;
- b. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da Licitante.

3.5.3. As habilitações fiscal, social e trabalhista serão aferidas mediante a verificação dos seguintes requisitos, nos termos do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme abaixo:

- Certidões ou atestados, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior;
- Em se tratando de serviços contínuos, o edital poderá exigir certidão ou atestado que demonstre que a Licitante tenha executado serviços similares ao objeto da licitação, em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo, que não poderá ser superior a 3 (três) anos.

3.6. Critério técnico de aceitação das propostas

A aceitação da proposta apresentada pela Contratada (SERPRO) para a prestação dos serviços de integrador multinuvem será balizada por critérios técnicos e legais rigorosos, visando garantir que a solução atenda plenamente às necessidades e aos requisitos do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC), bem como à legislação vigente.

3.6.1. Critérios Técnicos de Aceitação

Os critérios técnicos para aceitação da proposta, baseados nas especificações deste Termo de Referência e nas necessidades do PJAC, incluem, mas não se limitam a:

- **Aderência aos Requisitos Funcionais e Não Funcionais:** A proposta deverá demonstrar plena aderência a todos os requisitos funcionais (serviços de IaaS, PaaS, Marketplace, Cloud Brokerage, gestão, suporte) e não funcionais (desempenho, escalabilidade, segurança, disponibilidade) detalhados neste Termo de Referência e seus anexos técnicos.
- **Capacidade Técnica Comprovada:** A Contratada deverá comprovar sua capacidade técnica para o fornecimento dos serviços de forma contínua e qualificada, incluindo a disponibilidade de equipes especializadas, metodologias de trabalho e ferramentas adequadas para a gestão e operação do ambiente multinuvem.
- **Compatibilidade e Integração:** A solução proposta deverá garantir compatibilidade e capacidade de integração com os sistemas e aplicações existentes no PJAC, bem como com as infraestruturas de rede e segurança do Tribunal.
- **Níveis de Serviço (SLAs):** A proposta deve apresentar e garantir o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) definidos para cada componente dos serviços de nuvem e de gerenciamento, cobrindo aspectos como disponibilidade, tempo de resposta, tempo de resolução de incidentes e outros indicadores de performance.
- **Monitoramento e Relatórios:** A Contratada deverá disponibilizar ferramentas e processos para o monitoramento contínuo dos serviços e do consumo de recursos, bem como para a geração de relatórios detalhados que permitam ao PJAC acompanhar a execução do contrato e a otimização de custos (FinOps).
- **Segurança da Informação:** A proposta deverá evidenciar que a arquitetura, os processos e as ferramentas de segurança da solução multinuvem atendem aos mais altos padrões de mercado e às políticas de segurança do PJAC, conforme detalhado nas seções de conformidade. Isso pode incluir a apresentação de certificações de segurança (e.g., ISO 27001), relatórios de auditoria e descrição de controles de segurança implementados.
- **Planos de Migração e Implementação:** A proposta deverá incluir um plano detalhado para a migração dos sistemas e dados do PJAC para o ambiente de nuvem, bem como para a implementação dos serviços de gerenciamento, consultoria e suporte, demonstrando metodologia clara e cronograma exequível.
- **Prova de Conceito (se aplicável):** Em casos específicos ou para componentes críticos da solução, poderá ser solicitada a demonstração de funcionalidades, ou mesmo uma prova de conceito para validar a aderência técnica e a performance da solução proposta em um ambiente controlado.

3.6.2. Critérios Legais e Normativos de Aceitação

A aceitação da proposta está intrinsecamente vinculada à plena conformidade da solução com todo o arcabouço legal e normativo aplicável, já detalhado na seção 2.10. Conformidade Legal deste Termo de Referência. A Contratada deverá comprovar, formalmente, a aderência aos seguintes pontos:

- **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):** A proposta e a execução dos serviços devem assegurar o tratamento adequado de dados pessoais, garantindo a privacidade, segurança e os direitos dos titulares dos dados, conforme a LGPD.
- **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014):** Respeito aos princípios do Marco Civil, especialmente no que tange à privacidade e proteção de dados dos usuários.
- **Legislação de Propriedade Intelectual do Software (Leis nº 9.609/1998 e 9.610/1998):** Em relação a softwares utilizados, desenvolvidos ou disponibilizados na nuvem, a Contratada deverá garantir a regularidade das licenças e dos direitos de uso.

- **Resoluções do CNJ:** A solução deve estar alinhada às Resoluções do Conselho Nacional de Justiça, especialmente aquelas que tratam de Governança de TIC (Res. 395/2021), Estratégia Nacional de Segurança Cibernética (Res. 370/2021), Estratégia Nacional de TIC (Res. 325/2020), MNI e MoReq-Jus.
- **ICP-Brasil:** Os serviços de nuvem deverão ser compatíveis e suportar o uso de certificados digitais no padrão ICP-Brasil, garantindo a validade jurídica de atos e documentos eletrônicos.
- **Políticas e Normas do PJAC:** A solução e a prestação dos serviços deverão estar em consonância com as políticas e normas de segurança da informação, bem como com o Processo de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas (PDS), conforme estabelecido pelo PJAC.

A Contratada, ao apresentar sua proposta, implicitamente declara sua capacidade de atender a todos esses critérios e se compromete a manter a conformidade legal e técnica durante toda a vigência contratual.

4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

4.1. Papéis Desempenhados na contratação

4.1.1. Para a execução do contrato, é mandatório que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:

- a) Autoridade competente: Titular da unidade/setor do órgão ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de fiscalização;
- b) Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Demandante da Solução de TIC (STIC), designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- c) Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, designado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- d) Fiscal Demandante: servidor representante da Área Demandante da solução, designado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;
- e) Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa do órgão, designado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais. O fiscal administrativo deverá ser designado pela autoridade competente e não poderá ser servidor da área de TIC, salvo em situações excepcionais, devidamente justificada, Resolução CNJ nº 468/2022, artigo 24, §3;
- f) Preposto: funcionário representante da empresa Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e
- g) Representante da Contratada: Responsável legal da Contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto.

4.2. Formas de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

4.2.1. Mecanismos formais de comunicação, entre o órgão e a Contratada a serem utilizadas para todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de TIC, a exemplo:

- a) Ata de Reunião;
- b) Correio eletrônico (e-mail);
- c) Ofício;
- d) Ordem de Serviço;
- e) Sistema de abertura de chamados;
- f) Processo administrativo eletrônico do órgão;
- g) poderão ser acrescidos outros meios de acompanhamento.

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:

Etapa	Descrição	Prazo	Atores	Artefato	Canal
1	Assinatura do contrato	Até o 5º (quinto) dia útil da convocação para a assinatura do contrato	Diretor Geral/Preposto ou Representante da Contratada	Contrato assinado	GRP
	Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado	
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	Diretor Geral	Portaria de designação	GRP
3	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

4.4.1. Forma de Execução

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 nº 14.133/2021. Esta modalidade se alinha perfeitamente com a natureza dos serviços de nuvem, onde o faturamento ocorre por unidade de consumo (por exemplo, GB de armazenamento, horas de máquina virtual, transações de banco de dados, etc.), conforme a efetiva utilização pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC).

4.4.2. Local de Execução

O local de execução do contrato compreende a **prestação de serviços de forma remota**, em ambiente de nuvem pública (IaaS, PaaS e Marketplace), acessíveis a partir de qualquer localidade devidamente autorizada pelo PJAC, incluindo as dependências físicas do Tribunal no Estado do Acre e, quando aplicável, ambientes de trabalho remoto seguros e aprovados. A infraestrutura física dos provedores de nuvem, embora geograficamente distribuída, será gerenciada e acessada de forma virtualizada, garantindo a disponibilidade e o desempenho dos serviços ao PJAC.

4.4.3. Horário e Frequência da Prestação dos Serviços

A execução dos serviços associados ao objeto deverá ser prestada de forma **contínua e ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana)**, para o ambiente de multivem (IaaS, PaaS e Marketplace), garantindo a disponibilidade dos sistemas e recursos tecnológicos. Os serviços de gerenciamento, administração e suporte técnico especializado serão prestados **continuamente**, com diferentes níveis de atendimento definidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) a serem estabelecidos, abrangendo atendimento 24/7 para incidentes de alta prioridade e horário comercial para demandas rotineiras e consultivas, conforme a frequência necessária para a manutenção da operação e o desenvolvimento de novas soluções.

4.4.4. Vigência Contratual

O contrato terá vigência de **12 (doze) meses** a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário da Justiça Eletrônico. Conforme estabelecido na seção 3.1.1 deste Termo de Referência, e em conformidade com o Art. 105 da Lei nº 14.133/2021 e Art. 13, §2º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, o contrato, por se tratar de operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, poderá ser prorrogado sucessivamente, limitado à vigência máxima de 15 (quinze) anos.

4.4.5. Capacitação Necessária para os Servidores do Órgão

Considerando a complexidade e a natureza evolutiva da tecnologia de nuvem, bem como o objetivo do PJAC de fortalecer suas equipes internas, a Contratada deverá prever ou facilitar programas de capacitação para os servidores do Tribunal. Esta capacitação será crucial para:

- **Gestão e Otimização de Custos (FinOps):** Treinamento para que a equipe do PJAC possa monitorar, gerenciar e otimizar o consumo de recursos na nuvem, garantindo a eficiência orçamentária.
- **Conhecimento das Plataformas e Ferramentas:** Treinamento sobre as plataformas de Cloud Brokerage e as principais ferramentas dos provedores de nuvem utilizadas na solução, permitindo que a equipe do PJAC possa atuar de forma mais autônoma e estratégica.
- **Desenvolvimento de Novas Soluções:** Capacitação em conceitos e tecnologias de IaaS e PaaS, que permitam ao PJAC desenvolver e manter soluções próprias na nuvem, impulsionando a inovação interna.

A capacitação poderá ser ofertada por meio de treinamentos presenciais, online, workshops ou transferência de conhecimento *on-the-job* por parte dos especialistas da Contratada, devendo ser alinhada às necessidades específicas do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI) do PJAC.

4.4.6. Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação

Devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança adotadas pelo Poder Judiciário do Estado do Acre e pelo Poder Judiciário, em destaque: Lei Federal nº 13.709/201823, com a redação dada pela Lei Federal nº

13.853/2019, sobre a proteção de dados pessoais, que altera a Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); Resolução CNJ nº 396/202124.

4.5. Instrumentos formais de solicitação do objeto

4.5.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de serviços, a exemplo:

- a) Ordem de serviço;
- b) Chamado eletrônico;
- c) Chamado telefônico;
- d) etc.

4.6. Instrumentos formais de solicitação do objeto

Os instrumentos formais de solicitação do objeto visam garantir a clareza nas demandas do PJAC, a mensuração da entrega da Contratada e a efetiva aceitação dos serviços, conforme os padrões de qualidade e desempenho esperados.

4.6.1. Produtividade ou Capacidade Mínima de Fornecimento da Solução de TIC

A produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da Contratada (SERPRO), atuando como Cloud Broker, será definida pela sua habilidade de provisionar, gerenciar e otimizar o acesso aos recursos de nuvem pública (IaaS, PaaS e Marketplace) que atendam às necessidades operacionais e estratégicas do PJAC, de forma elástica e sob demanda.

- **Capacidade de Provisionamento:** A Contratada deverá garantir a capacidade de provisionar os recursos de IaaS e PaaS (ex: máquinas virtuais, bancos de dados gerenciados, armazenamentos diversos, etc.) e serviços de Marketplace, conforme as especificações e quantidades solicitadas pelo PJAC, dentro dos prazos acordados e com base nas ofertas dos provedores de nuvem de mercado. A agilidade no provisionamento é um indicador chave de produtividade.
- **Performance e Escalabilidade:** A solução de Cloud Brokerage deve assegurar que os recursos de nuvem pública disponibilizados possuam a performance e a capacidade de escalabilidade necessárias para suportar a carga de trabalho dos sistemas do PJAC, sem degradação do serviço ou interrupções, mesmo em picos de demanda.
- **Disponibilidade Contínua dos Ambientes:** A capacidade mínima essencial da Contratada é manter a disponibilidade contínua dos ambientes de nuvem e dos serviços gerenciados, conforme os SLAs estabelecidos.
- **Flexibilidade e Otimização:** A Contratada deve demonstrar produtividade na otimização contínua do ambiente de nuvem, propondo e implementando ajustes que resultem em melhor desempenho, segurança e, principalmente, otimização de custos (FinOps) para o PJAC, com base em análise de consumo e tendências de mercado.
- **Transferência de Conhecimento:** A capacidade da Contratada de prover treinamento e suporte técnico eficaz, que resulte na autonomia e capacitação da equipe do PJAC, também será considerada um aspecto da sua produtividade.

A capacidade mínima será, portanto, a garantia de que o PJAC terá acesso aos recursos de nuvem de forma ágil, segura, escalável e otimizada, permitindo que as equipes do Tribunal foquem em suas atividades-fim.

4.6.2. Critérios de Aceitação dos Serviços Prestados

Os critérios de aceitação dos serviços prestados ou bens fornecidos serão estabelecidos por meio de métricas, indicadores e níveis mínimos de serviço, com os valores aceitáveis para os principais elementos que compõem a solução de TIC. Estes critérios serão formalizados em Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e devem ser continuamente monitorados e reportados.

Principais Elementos da Solução e Seus Indicadores:

- **Disponibilidade dos Serviços de IaaS e PaaS:**
 - **Métrica:** Percentual de tempo em que os recursos (ex: máquinas virtuais, bancos de dados, serviços de aplicação) estão operacionais e acessíveis.
 - **Indicador:** 99,9% de disponibilidade mensal para infraestrutura e plataformas críticas.
- **Tempo de Resposta dos Sistemas e Aplicações:**
 - **Métrica:** Latência média de acesso aos serviços e tempo de processamento de transações.
 - **Indicador:** Tempo médio de resposta inferior a 200ms para sistemas críticos.
- **Tempo de Provisionamento de Recursos:**
 - **Métrica:** Tempo decorrido entre a solicitação e a efetiva disponibilização de um novo recurso na nuvem.
 - **Indicador:** Provisionamento de VMs padrão em até 1 hora; PaaS em até 4 horas.
- **Gerenciamento de Incidentes:**
 - **Métrica:** Tempo médio para resposta (TMR) e tempo médio para resolução (TMRE) de incidentes.
 - **Indicador:** TMR de 15 minutos para incidentes críticos (P1); TMRE de 2 horas para P1.
- **Segurança da Informação:**
 - **Métrica:** Conformidade com as políticas de segurança do PJAC, número de vulnerabilidades críticas identificadas/resolvidas, aderência a padrões (LGPD, ISO 27001).
 - **Indicador:** 0 (zero) incidentes de segurança críticos; 100% de conformidade com políticas de acesso.
- **Otimização de Custos (FinOps):**
 - **Métrica:** Geração de relatórios de consumo detalhados, identificação e implementação de oportunidades de otimização.
 - **Indicador:** Redução de 3% no custo de recursos ociosos anualmente, relatórios mensais de consumo.
- **Qualidade do Suporte Técnico:**
 - **Métrica:** Índice de satisfação do usuário (CSAT) ou Net Promoter Score (NPS) dos atendimentos.
 - **Indicador:** CSAT mínimo de 85%.

4.6.3. Níveis de Serviço Conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 5/2017

Os níveis de serviço exigidos deverão ser propostos, mensurados e avaliados conforme preconiza a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 5, de 26 de maio de 2017. Esta IN estabelece as regras para a contratação de serviços, incluindo o modelo de gestão por resultados e a adoção de Acordos de Nível de Serviço (ANS).

A aplicação da referida Instrução Normativa implicará na:

- **Definição Objetiva dos Níveis de Serviço:** Clara especificação dos resultados esperados para os serviços de TIC contratados, garantindo que sejam mensuráveis e verificáveis.
- **Mecanismos de Aferição e Monitoramento:** Criação de processos e ferramentas para o acompanhamento contínuo dos indicadores de desempenho, permitindo ao PJAC a fiscalização efetiva da execução contratual.
- **Penalidades e Glosas:** Estabelecimento de sanções proporcionais ao descumprimento dos níveis de serviço acordados, visando a garantia da qualidade e a reparação de eventuais prejuízos.
- **Relatórios Periódicos de Desempenho:** A Contratada deverá apresentar relatórios regulares que demonstrem o cumprimento dos SLAs, a análise dos indicadores e as ações de melhoria contínua.

A adoção dessas diretrizes assegura uma gestão contratual focada em resultados e na qualidade da prestação dos serviços, alinhada às melhores práticas da Administração Pública.

4.7. Qualificação Técnica dos Profissionais

A excelência e a segurança na prestação dos serviços de integrador multinuvem, bem como o suporte técnico especializado para um ambiente complexo e crítico como o do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC), dependem intrinsecamente da alta qualificação e da vasta experiência da equipe que será alocada para a execução do contrato.

4.7.1. Experiência Profissional e Formação da Equipe

Considerando que a contratação será realizada com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), por dispensa de licitação conforme art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, a qualificação técnica dos profissionais envolvidos é automaticamente respaldada pela **notória expertise e especialização** da empresa em prover soluções e serviços de Tecnologia da Informação para a Administração Pública Federal, incluindo grandes volumes de dados e sistemas de missão crítica.

A expertise do SERPRO, consolidada ao longo de décadas de atuação, garante que a equipe designada para o objeto desta contratação possua, de forma intrínseca e comprovada institucionalmente, a mais alta qualificação, experiência profissional e formação necessárias nas seguintes áreas:

- **Arquitetura e Engenharia de Soluções em Nuvem:** Profundo conhecimento no desenho, implementação e gestão de ambientes IaaS, PaaS e Marketplace em provedores de nuvem de mercado.
- **Gestão de Ambientes Multinuvem e Cloud Brokerage:** Habilidade comprovada na orquestração e gerenciamento unificado de recursos de nuvem, otimizando seu uso e desempenho.
- **Segurança da Informação e Conformidade em Nuvem:** Vasta experiência na aplicação de políticas e controles de segurança da informação, alinhados à LGPD, às normas do CNJ e às melhores práticas do setor.

- **Otimização de Custos em Nuvem (FinOps):** Capacidade de monitorar, analisar e otimizar os gastos com recursos de nuvem, garantindo a economicidade para o PJAC.
- **Migração de Aplicações e Dados:** Experiência em projetos complexos de migração para ambientes de nuvem, assegurando a transição segura e eficiente dos sistemas do Tribunal.
- **Suporte Técnico Especializado:** Disponibilidade de equipes qualificadas para atendimento de incidentes e requisições, garantindo a continuidade e a estabilidade dos serviços.
- **Governança de TI e Gestão de Serviços:** Aderência a frameworks robustos de governança e gestão de serviços de TI, essenciais para a administração de ambientes complexos.

Portanto, a seleção do SERPRO como Contratada dispensa a necessidade de detalhada comprovação individual da formação acadêmica, técnica e certificações de cada membro da equipe para fins de aceitação da proposta, uma vez que a capacidade institucional do SERPRO atesta a existência de quadros técnicos qualificados e experientes para a execução do objeto contratado. A Contratada compromete-se a alocar profissionais com o perfil adequado e as qualificações necessárias para cada demanda do PJAC.

4.8. Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade

O recebimento dos serviços e a avaliação de sua qualidade serão realizados de forma contínua, dada a natureza do objeto (serviço de integrador multinuvem), e em conformidade com as fases de implantação e os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) estabelecidos.

4.8.1. Recebimento Provisório e Definitivo

O recebimento provisório e definitivo dos serviços serão feitos conforme a dinâmica de execução contratual e os requisitos técnicos do objeto, observando as seguintes etapas:

a) Recebimento Provisório: O recebimento provisório será realizado após a conclusão de etapas significativas ou marcos de entrega estabelecidos no Plano de Implantação da Solução, tais como:

- **Instalação e Configuração Inicial do Ambiente de Cloud Brokerage:** Recebimento após a comprovação de que a plataforma de Cloud Brokerage foi instalada, configurada e está operacional para gerenciar os recursos de nuvem, conforme as especificações técnicas.
- **Migração de Aplicações/Dados (por lote ou fase):** Após a migração bem-sucedida de um conjunto de aplicações ou dados para o ambiente de nuvem, conforme planos específicos, e verificação de sua funcionalidade e performance em ambiente de homologação ou produção inicial.
- **Disponibilização de novos serviços ou funcionalidades:** Recebimento após a disponibilização e validação de novos serviços de IaaS, PaaS ou Marketplace, ou de funcionalidades específicas do Cloud Broker, conforme as demandas do PJAC.

O recebimento provisório será formalizado por meio de termo circunstanciado emitido pelo fiscal técnico do contrato, após a verificação de que os entregáveis da fase atendem aos requisitos funcionais e técnicos previstos, sem prejuízo da realização de ajustes e correções posteriores.

b) Recebimento Definitivo: O recebimento definitivo dos serviços será processado mensalmente, após a constatação da regularidade da prestação dos serviços e do cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) referentes ao período de faturamento.

- A cada ciclo mensal, o fiscal técnico do contrato realizará a verificação do cumprimento das obrigações contratuais, análise dos relatórios de consumo, desempenho e conformidade dos SLAs.
- O recebimento definitivo estará condicionado à plena aderência aos indicadores de desempenho e aos requisitos de qualidade estabelecidos, e será formalizado por meio de termo circunstanciado emitido pelo fiscal administrativo e/ou técnico do contrato, atestando a regularidade da prestação dos serviços.
- Eventuais não conformidades ou descumprimentos de SLAs impactarão o valor a ser pago, conforme procedimento de glosas previsto na seção de pagamento.

4.8.2. Avaliação de Qualidade

A avaliação de qualidade dos **serviços de integrador multinuvem (incluindo o fornecimento de IaaS, PaaS, Marketplace, gestão e suporte)** será realizada de forma contínua, empregando os seguintes critérios:

a) Critérios Técnicos, Documentais e Padrões de Mercado:

- **Monitoramento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs):** A qualidade será aferida principalmente pela aderência aos indicadores de desempenho e níveis de serviço definidos contratualmente, tais como disponibilidade dos serviços, tempo de resposta, tempo de resolução de incidentes, e outros KPIs operacionais. O acompanhamento será feito por meio de ferramentas de monitoramento e relatórios gerados pela Contratada.
- **Análise da Documentação Entregue:** Avaliação da clareza, completude e conformidade da documentação técnica e gerencial (relatórios de consumo, planos de otimização, registros de incidentes, etc.) produzida pela Contratada.
- **Conformidade com Normas e Boas Práticas:** Verificação da aderência da solução e dos processos às normas técnicas de segurança da informação (ex: ISO 27001), às regulamentações específicas (ex: LGPD, resoluções do CNJ) e às melhores práticas de mercado em gestão de nuvem e serviços de TI.
- **Auditorias e Inspeções Técnicas:** O PJAC poderá realizar auditorias e inspeções periódicas ou pontuais para verificar a conformidade técnica, a segurança e a performance da solução.
- **Satisfação do Usuário:** Embora não seja o único critério, a percepção dos usuários internos do PJAC sobre a qualidade e a eficácia dos serviços prestados também poderá ser considerada, por meio de pesquisas de satisfação ou feedbacks diretos.

4.9. Forma de Pagamento

A forma de pagamento visa remunerar a Contratada pela prestação dos serviços, considerando a sua efetiva entrega e a qualidade alcançada, aplicando-se as retenções e glosas cabíveis em caso de descumprimento.

4.9.1. Procedimentos de Pagamento, Retenção e Glosa

O pagamento será efetuado mensalmente, com base nos resultados obtidos e na efetiva utilização dos recursos e serviços de nuvem pelo PJAC, mediante apresentação de fatura acompanhada dos seguintes documentos:

- **Relatório Detalhado de Consumo:** Planilha ou sistema que demonstre o consumo unitário e total de cada recurso e serviço de nuvem (IaaS, PaaS, Marketplace) durante o período de faturamento, conforme os preços unitários estabelecidos em contrato.
- **Relatório de Desempenho (SLAs):** Documento que comprove o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço durante o período, com a indicação dos resultados alcançados em cada indicador.
- **Termo de Recebimento Definitivo:** Termo circunstanciado emitido pelo fiscal do contrato atestando a regularidade e a qualidade dos serviços prestados no mês.

O pagamento será efetuado em até **15 dias úteis** após o recebimento da fatura e dos documentos comprobatórios, desde que aprovados pelo fiscal do contrato.

Valores e Procedimentos para Retenção ou Glosa:

- Serão fixados valores e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais ou não atendimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs).
- **Glosa por SLA:** Para cada indicador de SLA que não atingir o patamar mínimo aceitável estabelecido em contrato, será aplicada uma glosa percentual sobre o valor total mensal da fatura ou sobre o valor do serviço específico afetado, conforme tabela de glosas a ser detalhada em anexo contratual.
- **Glosa por Não Conformidade:** Poderão ser aplicadas glosas por não conformidades técnicas, de segurança, ou descumprimento de prazos de entrega de documentação ou de soluções específicas, conforme previsão contratual.
- O PJAC notificará a Contratada sobre as glosas aplicadas, apresentando as justificativas e os cálculos correspondentes. A Contratada terá prazo para manifestação e contestação.
- O pagamento será realizado descontando-se os valores oriundos da aplicação de eventuais glosas ou sanções pecuniárias. A aplicação das glosas não exime a Contratada da obrigação de corrigir as falhas e regularizar a prestação dos serviços.

4.9.2. Prever procedimentos para o pagamento, descontados os valores oriundos da aplicação de eventuais glosas ou sanções.

4.9.3. O pagamento está condicionado ao atendimento das seguintes exigências, a exemplo:

- a) Apresentação de nota fiscal, acompanhada de: Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS, Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhista – CNDT, expedida pela justiça do Trabalho;
- b) Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido.

4.10. Manutenção e Garantia

A continuidade e a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação são cruciais para as operações do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (PJAC). Deste modo, a Contratada deverá prover um regime abrangente de manutenção e garantia para a solução de integrador multinuvem e os serviços a ela associados.

4.10.1. Premissas de Manutenção

A manutenção dos serviços será executada de forma contínua e proativa, englobando as seguintes premissas:

- **Manutenção Preventiva:** Compreende o monitoramento constante dos recursos de nuvem (IaaS, PaaS, Marketplace), sistemas e aplicações gerenciadas, identificação proativa de potenciais problemas, aplicação de patches de segurança e atualizações de infraestrutura subjacente fornecidas pelos provedores de nuvem, otimização de configurações e desempenho, e verificação regular da conformidade. O objetivo é evitar falhas, otimizar o consumo e garantir a estabilidade do ambiente.
- **Manutenção Corretiva:** Abrange a rápida identificação, diagnóstico e correção de falhas, incidentes, interrupções ou degradações de serviço nos ambientes de nuvem e nos serviços gerenciados. A Contratada deverá dispor de equipes e processos para atendimento conforme os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) estabelecidos, garantindo a restauração da operação no menor tempo possível.
- **Manutenção Adaptativa:** Refere-se às adequações e ajustes necessários na solução de TIC em resposta a mudanças no ambiente tecnológico (ex: novas versões de provedores de nuvem, atualização de APIs), alterações na legislação ou normativos aplicáveis (ex: novas resoluções do CNJ, ajustes na LGPD) e modificações nas políticas internas do PJAC.
- **Manutenção Evolutiva (Melhoria Funcional):** Inclui a implementação de melhorias, otimizações e novas funcionalidades na solução de integrador multinuvem, que visem aprimorar o desempenho, a segurança, a escalabilidade, a usabilidade e a economicidade dos serviços. Isso pode envolver a proposição e implementação de novas tecnologias ou serviços de nuvem que tragam benefícios ao PJAC.

4.10.2. Garantia dos Serviços Prestados

A garantia dos serviços prestados se refere à manutenção da qualidade e conformidade contínuas com os níveis de serviço e requisitos estabelecidos ao longo de toda a vigência contratual. Para cada item da contratação, a garantia será assegurada da seguinte forma:

- **Para os Serviços de IaaS, PaaS e Marketplace:** A garantia será inerente à própria prestação contínua dos serviços, assegurando a disponibilidade, desempenho, segurança e funcionalidade conforme os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) definidos em contrato. Quaisquer não conformidades ou falhas na entrega desses serviços serão tratadas como descumprimento contratual, sujeitas às penalidades e glosas previstas. A garantia se estende por todo o período de utilização de cada recurso e serviço contratado.
- **Para Serviços de Gestão, Administração e Suporte Técnico:** A garantia é a conformidade contínua com os padrões de qualidade, tempo de resposta, tempo de resolução e demais indicadores estabelecidos nos SLAs para o gerenciamento do ambiente multinuvem e o atendimento ao PJAC.

- **Para Configurações, Arquiteturas e Artefatos Desenvolvidos:** Quaisquer configurações específicas, arquiteturas de solução desenhadas, ou artefatos e scripts desenvolvidos sob demanda para o PJAC, deverão ter sua funcionalidade e conformidade garantidas por toda a vida útil do ambiente em que estiverem implementados, desde que mantidos sob a gestão da Contratada, e em conformidade com as versões de software e sistemas operacionais homologadas.

A Contratada será integralmente responsável pela qualidade e adequação dos serviços durante toda a vigência do contrato, sem prejuízo da responsabilidade dos provedores de nuvem por suas respectivas infraestruturas, sendo o SERPRO o ponto único de contato e gestão para o PJAC.

4.11. Transferência de Conhecimento

A Transferência de Conhecimento é um componente estratégico desta contratação, visando capacitar e fortalecer a equipe de Tecnologia da Informação do PJAC, garantindo a autonomia e a sustentabilidade da gestão do ambiente de nuvem a longo prazo.

4.11.1. Previsão de Transferência Final de Conhecimentos

A Contratada deverá prever um plano estruturado de transferência final de conhecimentos sobre a execução, manutenção, operação e evolução da solução de TIC contratada. Este plano, a ser desenvolvido em conjunto com a equipe do PJAC, e conforme sua necessidade, devendo contemplar:

- **Documentação Completa:** Entrega de documentação detalhada sobre a arquitetura da solução, configurações implementadas, procedimentos operacionais padrão (POP), manuais de utilização de ferramentas de gestão (Cloud Broker), políticas de segurança e conformidade, e planos de recuperação de desastres (DRP).
- **Sessões de Treinamento e Workshops:** Realização de sessões de treinamento específicas e workshops práticos para a equipe de TI do PJAC, abordando os aspectos técnicos e gerenciais da solução de multinuvem. Os tópicos incluirão:
 - Gestão e otimização de recursos na nuvem (FinOps).
 - Monitoramento e observabilidade do ambiente.
 - Gestão de segurança e conformidade.
 - Automação e orquestração de serviços.
 - Melhores práticas para o desenvolvimento e implantação de aplicações em nuvem.
- **Mentoria e Acompanhamento On-the-Job:** Disponibilização de especialistas para atuar em conjunto com a equipe do PJAC em atividades rotineiras e projetos específicos, promovendo a troca de conhecimento e a capacitação prática.
- **Acesso a Plataformas e Ferramentas:** Garantia de que a equipe do PJAC tenha acesso e conhecimento sobre as ferramentas de gestão e plataformas utilizadas, incluindo painéis de controle, relatórios de consumo e sistemas de monitoramento.

O objetivo é que, ao final do período de contratação, ou em momentos estratégicos definidos, a equipe do PJAC esteja plenamente habilitada a compreender, operar, gerenciar e evoluir o ambiente de multinuvem, reduzindo a dependência da

Contratada para atividades rotineiras e de nível operacional.

4.12. Direitos de Propriedade Intelectual e Direitos Autorais

A proteção dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais é fundamental para o patrimônio e a segurança jurídica do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

4.12.1. Garantias dos 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 deverá ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos especificamente em decorrência da relação contratual, incluindo, mas não se limitando a:

- **Documentação Técnica e Operacional:** Manuais, diagramas de arquitetura, planos de implementação, relatórios de análise, scripts de automação, políticas e procedimentos de segurança desenvolvidos para o PJAC.
- **Modelos de Dados e Bases de Dados:** Quaisquer modelos de dados específicos criados para o PJAC, bem como o conteúdo das bases de dados gerenciadas ou criadas no escopo do contrato.
- **Configurações e Otimizações Exclusivas:** Configurações específicas de infraestrutura, código de infraestrutura (Infrastructure as Code - IaC) e otimizações desenvolvidas para o ambiente do PJAC.
- **Código-fonte de Customizações ou Desenvolvimentos Específicos:** Eventuais softwares, scripts ou customizações desenvolvidas sob medida para o PJAC.

A conformidade com os direitos de propriedade intelectual deve ser assegurada, de acordo com a Lei Federal nº 9.609/1998 (Lei do Software) e demais legislações aplicáveis. A cessão desses direitos visa garantir que o PJAC possa, independentemente da continuidade contratual com a Contratada, ter pleno acesso e controle sobre o conhecimento e os ativos digitais específicos que foram criados ou adaptados para seu uso exclusivo. Excluem-se desta cessão os direitos de propriedade intelectual sobre softwares de prateleira, plataformas de provedores de nuvem e ferramentas proprietárias da Contratada que já existiam antes da contratação e que são utilizados na prestação dos serviços.

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 termo de referência 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. 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.

4.14.4. 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.

4.14.5. A contratada na assinatura do contrato se autodeclara ciente da manutenção de sigilo dos dados do PJAC e das normas de segurança vigentes.

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

4.14.7. 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 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. A atualização monetária será aplicada desde a data do pagamento antecipado até a data da efetiva restituição.

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

4.14.9. 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. Com base nas informações do DOD [H20959] e ETP [H21024] o valor do orçamento estimado da contratação é de **R\$ 1.999.998,96** (Um milhão, novecentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e oito reais e noventa e seis centavos).

4.16. Adequação orçamentária

4.16.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Programa de Trabalho: 203.005.02.126.2293.2266.0000 - Manutenção de Infraestrutura Tecnológica;

II) Fonte de Recursos: 1500 - Recursos não vinculados de impostos;

III) Elemento de Despesa: 3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - PJ.

4.17. Reajustamento

4.17.1. Os preços são fixos no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

4.17.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o intervalo de um ano, contados a partir da apresentação da proposta.

4.17.3. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

4.17.4. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

4.17.5. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos do primeiro item desta cláusula.

4.17.6. Os valores contratados serão reajustados com base na variação do IPC-fipe, calculado e divulgado pelo Instituto de Pesquisas Econômicas - USP, de acordo com a seguinte fórmula:

onde:

R: = Reajuste

I = N° índice da data do reajuste

lo = N^o índice da data limite da apresentação da proposta ou da concessão do último reajuste P = Preço a ser reajustado.

4.17.7. A aplicação da fórmula supracitada vincula-se à divulgação do índice oficial do mês de reajuste, não devendo ser utilizado o cálculo pró-rata, mas sim o mês cheio.

4.17.8. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o intervalo mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

4.18. Sanções Administrativas

4.18.1. Com fundamento no capítulo I do título IV da Lei Federal n^o 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 Contratada será responsabilizada 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. 5^o da Lei Federal n^o 12.846/2013.

4.18.4. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas na Lei Federal n^o 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. Requisitos Funcionais

Os requisitos funcionais detalham as capacidades essenciais que o Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) e sua plataforma devem entregar para atender às necessidades do PJAC, garantindo uma gestão eficiente, segura e otimizada de seu ambiente multi-cloud. Tais requisitos visam aprimorar a governança, a visibilidade e o controle sobre os recursos de nuvem, permitindo que a equipe de TIC do PJAC se concentre em inovação e desenvolvimento estratégico.

A solução do Cloud Broker deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos funcionais:

- **Gestão Centralizada Multi-Cloud:** A plataforma deve possibilitar a gestão unificada de múltiplos provedores de nuvem (e.g., AWS, Azure, Google Cloud Platform, Oracle Cloud Infrastructure) a partir de uma interface única, consolidando a visualização e o controle de contas e recursos.
- **Otimização de Custos (FinOps):**
 - Fornecer dashboards e relatórios detalhados de consumo e gastos por provedor, serviço, projeto, centro de custo e tag de alocação, com granularidade diária.
 - Oferecer recomendações automáticas ou assistidas para otimização de custos, incluindo a identificação de recursos ociosos, dimensionamento inadequado (right-sizing), sugestões de aquisição de instâncias reservadas (RIs) ou planos de economia (Savings Plans).
 - Permitir a criação de orçamentos e alertas de gastos, com notificação proativa sobre a aproximação ou estouro de limites definidos.
 - Simular cenários de custos para novas arquiteturas ou migrações de cargas de trabalho, auxiliando no planejamento e na tomada de decisão.
- **Governança e Aplicação de Políticas:**
 - Capacidade de definir e aplicar políticas de segurança, conformidade (e.g., LGPD, resoluções CNJ), etiquetagem e uso de recursos de forma consistente em todos os provedores de nuvem gerenciados.
 - Auditar continuamente a conformidade das políticas aplicadas, gerando relatórios de exceções e não conformidades.
- **Gerenciamento de Identidades e Acessos (IAM):**
 - Prover gerenciamento de acesso baseado em função (RBAC - Role-Based Access Control) aos recursos de nuvem através da plataforma do Cloud Broker.
 - Suportar a integração com diretórios de identidade existentes no PJAC (e.g., Active Directory, LDAP, Single Sign-On - SSO) para gerenciamento centralizado de usuários e grupos.
- **Provisionamento e Orquestração de Recursos:**
 - Permitir o provisionamento e o gerenciamento de serviços de infraestrutura (IaaS), plataforma (PaaS) e, quando aplicável, software (SaaS) nos provedores de nuvem, através de um catálogo de serviços ou portal unificado.
 - Suportar a automação do provisionamento (Infrastructure as Code - IaC) através de templates ou scripts compatíveis com as ferramentas padrão de mercado.

- **Monitoramento de Desempenho e Disponibilidade:**

- Oferecer visibilidade consolidada sobre o desempenho e a disponibilidade dos recursos em nuvem, com métricas e logs agregados de diferentes provedores.
- Gerar alertas configuráveis para anomalias de desempenho, indisponibilidade de recursos ou eventos críticos em qualquer provedor gerenciado.

- **Suporte Técnico Especializado:**

- Disponibilizar uma equipe de especialistas (e.g., Cloud Architects, FinOps Specialists, Security Engineers) para consultoria, arquitetura, migração e resolução de problemas complexos em ambiente multi-cloud.
- Oferecer canais de atendimento para suporte técnico 24x7 para incidentes de alta criticidade, com Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos.

- **Faturamento e Cobrança Consolidada:**

- Emissão de uma única fatura mensal consolidada para o PJAC, abrangendo o consumo de todos os provedores de nuvem gerenciados.
- Detalhamento do consumo na fatura por centro de custo, projeto ou equipe, conforme as necessidades contábeis e de gestão do PJAC.

5.2. Requisitos de Arquitetura Tecnológica (Configuração):

- A Solução a ser contratada deverá observar: Redundância de componentes e de caminhos de distribuição comprovadas com certificação TIER 4;
- Registro ininterrupto de eventos, incidentes e problemas;
- Largura de banda para tráfego de dados mínimo de 100Mbps; Balanceador de carga para implementação de, no mínimo, 100 regras;
- Monitoração das conexões de dados, tempos de resposta e disponibilidade para aferir a execução dos limites contratados;
- Instalações com garantia de controle de incêndio, climatização e controle de acesso, incluindo o acesso físico;
- Conexões e infra estruturas distintas contratadas de operadores diferentes; Disponibilidade de pelo menos 2 opções de comunicações de dados;
- Possibilidade para escalagem mínima de 100 redes virtuais; Direito de uso de IP público, a ser atribuído ao roteador virtual de seu ambiente;
- Disponibilidade para provisionamento das demandas flutuantes por hora para cada tipo de recurso e serviços, tais como: DCPU, RAM, GB e Load Balance;
- Disponibilidade para provisionamento das demandas rotineiras mediante taxa mensal fixa aplicada aos itens do Catálogo de Serviços;
- Opção de serviço extra para expansão de até 3 IPs públicos adicionais no padrão “v4”;
- Prover um ambiente escalável, que atenda rapidamente o aumento repentino de demanda;
- Provisão para taxa de crescimento da demanda mensal dos recursos (DCPU, RAM) da ordem de, no mínimo, 25%;
- Alocação dinâmica de máquinas virtuais com capacidades variadas de processamento, memória de leitura e escrita e armazenamento de dados;
- Alocação dinâmica de ferramentas e serviços prontos para uso de bases de dados relacionais e base de dados não estruturados;
- Alocação dinâmica de ferramentas e serviços prontos para uso relacionadas ao desenvolvimento de softwares;

- Alocação dinâmica de ferramentas e serviços prontos para uso relacionados às rede Alocação dinâmica de recursos relacionados a inteligência artificial;
- Alocação dinâmica de ferramentas e serviços relacionados a cluster de orquestração de containers;
- Deverá possuir auditoria de todas as interações efetuadas para provisionamento de recursos no ambiente de nuvem.

5.3. Requisitos de Capacitação:

Para garantir a autonomia, a gestão eficaz e o aproveitamento máximo da solução do Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker), é imperativa a transferência de conhecimento e a capacitação da equipe técnica do Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC). Os requisitos de capacitação visam habilitar os servidores para operar, monitorar, otimizar e fiscalizar os serviços e recursos em nuvem gerenciados pelo Cloud Broker, reduzindo a dependência externa e fortalecendo a capacidade interna de gestão multi-cloud. A capacitação deverá ser oferecida em modalidades flexíveis, como treinamentos presenciais e/ou online ao vivo, com material didático completo (apostilas, manuais, guias de referência), acesso a ambientes de laboratório práticos e, preferencialmente, com a emissão de certificados de conclusão para os participantes.

A capacitação deverá abranger diferentes perfis da equipe do PJAC, incluindo administradores de infraestrutura, arquitetos de nuvem, analistas de segurança da informação, gestores de projetos e fiscais de contrato. O conteúdo programático mínimo a ser abordado deve incluir:

- a) Uso e Navegação da Plataforma do Cloud Broker:** Demonstração completa das funcionalidades da plataforma, como painéis de controle, ferramentas de relatórios, gestão de custos, aplicação de políticas e provisionamento de recursos;
- b) Conceitos e Boas Práticas de FinOps:** Entendimento das metodologias para otimização de custos em nuvem, análise de consumo, identificação de desperdícios e uso de ferramentas de planejamento orçamentário;
- c) Governança e Segurança em Ambiente Multi-Cloud:** Aplicação de políticas de segurança, conformidade (LGPD, CNJ), gerenciamento de identidades e acessos (IAM) e monitoramento de eventos de segurança através da plataforma;
- d) Operação e Troubleshooting:** Habilidades básicas de identificação e resolução de problemas comuns na gestão de recursos de nuvem, incluindo a interpretação de métricas de desempenho e logs de eventos.

5.4. Requisitos de Manutenção e Garantia:

- Prover serviço técnico especializado no processo de implantação, operação e sustentação dos serviços contratados;
- Dispor dos serviços técnicos especializados, no regime de 365x24x7 e registrados na central de atendimento;
- Disponibilizar Time Multidisciplinar que venha a gerenciar e monitorar todo o ciclo de serviços da nuvem; Demonstrar a capacidade dos profissionais por meio de apresentação de certificados, quando couber;
- Deverá prover orientações relacionadas à arquitetura, projeto, design, operação e resolução de problemas.

- A contratada deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pelo PJAC, através de chamado técnico, observando-se a classificação prevista nos níveis de serviço.
- Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, de acordo com o impacto no ambiente computacional do PJAC.

5.5. Requisitos de Projeto e de Implementação:

A Contratada, ao ser selecionada como Cloud Broker, deverá apresentar e executar um plano de projeto detalhado que contemple todas as fases necessárias para a implementação bem-sucedida da solução multi-cloud no ambiente do PJAC. Este plano deve abranger desde o kick-off até a plena operacionalização do serviço, incluindo a definição de marcos, entregáveis, cronogramas, papéis e responsabilidades de ambas as partes (PJAC e Contratada). É fundamental que o plano detalhe a metodologia de gestão de projeto a ser empregada (preferencialmente metodologias ágeis ou híbridas que permitam flexibilidade e entregas incrementais), a estratégia de comunicação entre as equipes, bem como a abordagem para o gerenciamento de riscos e mudanças durante o processo. A Contratada deverá designar um gerente de projeto experiente, que será o ponto focal para todas as atividades relacionadas à implementação e que fará a interface direta com o gestor do contrato do PJAC, assegurando um alinhamento contínuo e a transparência do progresso.

Os requisitos de implementação envolvem a configuração, personalização e integração da plataforma do Cloud Broker com o ambiente existente do PJAC. Isso inclui a configuração da plataforma para gerenciar as contas de nuvem do PJAC junto aos diferentes provedores (AWS, Azure, GCP, OCI, etc.), a integração com os sistemas de gerenciamento de identidades e acessos (IAM) do Tribunal, e a parametrização das políticas de FinOps, segurança e conformidade conforme as diretrizes do PJAC e do CNJ. Será exigida a realização de testes abrangentes (funcionais, de integração, de segurança e de desempenho) antes do Go-Live, garantindo que a solução esteja estável e atenda a todos os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos. A Contratada também deverá prover a documentação técnica completa da solução implementada, incluindo diagramas de arquitetura, manuais de configuração e procedimentos operacionais padrão (SOPs), bem como colaborar ativamente na transferência de conhecimento para a equipe técnica do PJAC, conforme detalhado nos requisitos de capacitação (Seção 1.3.3.2).

5.6. Requisitos de Implantação:

A implantação da solução do Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) deverá seguir um plano estratégico cuidadosamente elaborado, visando minimizar impactos nas operações do Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC) e garantir uma transição suave para o novo modelo de gestão de nuvem. Os requisitos de implantação estabelecem as condições necessárias para que a Contratada realize a ativação da plataforma e a integração dos recursos de nuvem de forma segura, controlada e eficiente. Inicialmente, será exigida a criação e configuração de um ambiente de homologação ou pré-produção, que replicará as configurações essenciais do ambiente produtivo, para a realização de testes integrados e validações funcionais, de segurança e de performance. Neste ambiente, a Contratada deverá demonstrar a plena operatividade da plataforma, a correta aplicação das políticas de custos e segurança, e a funcionalidade das integrações com os provedores de nuvem e com os sistemas internos do PJAC, antes de qualquer intervenção em produção.

A estratégia de implantação em ambiente produtivo deverá ser incremental ou faseada, quando aplicável, começando com a integração de contas de nuvem menos críticas e progredindo para as mais estratégicas, permitindo ajustes e validações contínuo. A Contratada será responsável por executar todos os procedimentos técnicos de conexão, configuração e ativação da plataforma do Cloud Broker, incluindo a parametrização dos perfis de acesso, a importação

das configurações de recursos existentes na nuvem e a ativação das funcionalidades de monitoramento e otimização. Durante todo o processo de implantação, a comunicação com a equipe de TI do PJAC deverá ser constante e transparente, com a realização de reuniões de acompanhamento periódicas e a disponibilização de relatórios de progresso. Após a conclusão da implantação e a validação final da equipe técnica do PJAC, a Contratada deverá formalizar a entrega da solução em produção, transferindo o suporte e a operação assistida para a fase de sustentação, conforme os termos do Acordo de Nível de Serviço (SLA) a ser definido.

5.7. Requisitos de Experiência Profissional:

A Contratada deverá comprovar vasta experiência e notória capacidade técnica na prestação de serviços de intermediação e gestão de ambientes multi-cloud, atuando como Cloud Broker para organizações de porte similar ao Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC). Essa experiência deve ser evidenciada por meio de atestados de capacidade técnica que demonstrem a execução de projetos de implantação e operação contínua de plataformas de gestão de nuvem que abranjam múltiplos provedores (tais como AWS, Azure, Google Cloud Platform e/ou Oracle Cloud Infrastructure), com foco em otimização de custos (FinOps), governança, segurança da informação e conformidade regulatória. É fundamental que a equipe técnica alocada para o projeto possua certificações reconhecidas no mercado de nuvem (e.g., certificações de arquitetura, segurança, FinOps dos provedores de nuvem líderes e/ou de associações profissionais), garantindo o nível de especialização necessário para a gestão de um ambiente crítico e complexo como o do PJAC.

5.8. Requisitos de Formação da Equipe:

Considerando que a contratação visa um Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) de notório saber e comprovada expertise no mercado, entende-se que a formação da equipe alocada para o projeto será intrínseca e adequadamente atendida pela própria reputação e capacidade técnica da Contratada. A expectativa é que a empresa detenha em seu quadro ou parceiros profissionais altamente qualificados e certificados nos diversos domínios da computação em nuvem, incluindo arquitetura, segurança, FinOps, operações e desenvolvimento, abrangendo os principais provedores de nuvem (AWS, Azure, Google Cloud Platform, Oracle Cloud Infrastructure, etc.). Tal qualificação é fundamental para garantir a excelência na execução das atividades de implementação, gestão e suporte do ambiente multi-cloud do Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC), refletindo a complexidade e a criticidade dos serviços a serem prestados. A apresentação de atestados de capacidade técnica e certificações relevantes da equipe será parte integrante do processo de comprovação da expertise, solidificando a premissa de "notório saber" e assegurando que a equipe possua o conhecimento técnico aprofundado e a experiência prática necessários para o sucesso do projeto.

5.9. Requisitos Temporais:

Os requisitos temporais para a contratação do Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) estabelecem os prazos máximos para a execução de marcos críticos do projeto e para o atendimento e resolução de demandas durante a fase de operação. A agilidade e a pontualidade são essenciais para garantir que o Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC) possa aproveitar os benefícios da gestão multi-cloud de forma célere e ininterrupta.

Os principais requisitos temporais são:

- **Prazo de Implantação e Go-Live:** A Contratada deverá apresentar um cronograma detalhado de implantação da plataforma do Cloud Broker, desde a assinatura do contrato até a entrada em produção (Go-Live), não excedendo um prazo máximo de **15 dias corridos**. Este prazo inclui todas as etapas de configuração, personalização, testes e validação interna com a equipe do PJAC.
- **Tempo de Resposta e Resolução (SLA):** será tratado em sessão posterior.
- **Frequência de Relatórios:** A Contratada deverá fornecer relatórios mensais de consumo, otimização de custos, desempenho e conformidade até o **5º dia útil** do mês subsequente ao período de referência. Relatórios específicos e ad-hoc deverão ser disponibilizados em até **24 horas** mediante solicitação.
- **Janelas de Manutenção:** Quaisquer manutenções programadas que possam afetar a disponibilidade da plataforma do Cloud Broker ou dos serviços gerenciados deverão ser comunicadas com antecedência mínima de **72 horas** e, preferencialmente, realizadas fora do horário de expediente do PJAC ou em janelas de menor impacto, com duração previamente acordada.
- **Atendimento à Solicitações de Ajuste de Políticas/Configurações:** Solicitações do PJAC para ajustes em políticas de FinOps, segurança, acesso ou configurações gerais da plataforma deverão ser atendidas e implementadas em até **2 dias úteis** após a formalização da requisição.

5.10. Requisitos de Segurança da Informação:

A empresa contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem.

A empresa contratada deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

5.10.1. Dos Planos e Procedimentos:

- A solução ofertada pela empresa contratada deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a contratada informar imediatamente PJAC todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do PJAC;
- A empresa contratada deverá possuir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível com os dispositivos da Política de Segurança da Informação - PSI do PJAC;
- O processo de análise e gestão de riscos deve prever análises com periodicidade mínima trimestral, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível ao PJAC, contendo no mínimo: a descrição da metodologia utilizada, os riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes;

A empresa contratada deve possuir e manter as seguintes informações disponíveis ao PJAC:

- O plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio;

- Os resultados dos testes trimestrais de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;
- Plano de resposta a incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos deste estudo técnico;
- Os resultados respostas a incidentes relacionados com os serviços.

A Contratada deve observar as políticas de privacidade e segurança dos provedores de nuvem e garantir que os dados estejam protegidos de acessos não autorizados, a empresa contratada deve cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) do Brasil, Lei nº 13.709/2018, para garantir que os dados do PJAC estejam protegidos de acordo com os padrões legais.

5.11. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

- A Contratada deverá orientar sua equipe técnica sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta seletiva, inclusive à adequada destinação dos resíduos porventura gerados na execução do contrato, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente, quando aplicável;
- Os profissionais da Contratada que desempenharão as atividades em contato direto junto ao Contratante, deverão cumprir os seguintes requisitos:
- Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando vestuário que comprometa a imagem institucional do PJAC ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;
- Respeitar todos os servidores e demais colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- Atuar nas dependências do PJAC, se necessário, com urbanidade e cortesia.

Quanto aos critérios ambientais, a Contratada deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

- Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão;
- As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando ao alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;
- Utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e oferecer o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento da capacidade de processamento dos recursos tecnológicos do PJAC.
- A empresa contratada deve cumprir as normativas ambientais relevantes no Brasil.
 - Algumas dessas normativas incluem:
 - Normas de Emissões de Gases de Efeito Estufa: Cumprir as normas de emissões de gases de efeito estufa do Brasil (Lei nº 12.187/2009 estabelece, entre outras coisas, o Programa de Incentivo à Redução de Emissões de Gases de Efeito Estufa, o Sistema de Comércio de Emissões de Gases de Efeito Estufa e a Política Nacional de Mudanças Climáticas), que estabelecem limites para as emissões de gases de efeito estufa de diferentes setores da economia;
 - Políticas de Sustentabilidade: Possuir políticas internas de sustentabilidade que estabelecem metas e padrões para minimizar o impacto ambiental de suas atividades no Brasil;

- Reciclagem: Dar preferência ao uso de bens constituídos por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR - 15448- 1 e 15448-2;
- Observar a Lei nº 12.305/2010 que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos e Decreto nº 7.404/2010 que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

Observar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos, incluindo práticas de logística reversa: NBR 14001:2004 - Sistema de gestão ambiental - Requisitos com orientação para uso. Esta norma estabelece os requisitos para a implementação de um sistema de gestão ambiental (SGA) em uma organização, incluindo a gestão de resíduos sólidos gerados em suas atividades; e

- NBR 16156:2013: Resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos (REE). Esta norma estabelece os requisitos para a gestão de resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos, incluindo a coleta, transporte, tratamento e disposição final, bem como as responsabilidades das diferentes partes envolvidas na cadeia de gestão de REE.
- Garantir que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima das recomendadas pelas normas técnicas (Decreto nº 2.783/1998).

5.12. Requisitos Legais:

- Lei nº 14.133/2021 que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Resolução nº 468, de 15 de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;
- Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, que Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário;
- Manual do Índice em Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário IGovTIC-JUD 2024;
- Instrução Normativa nº 1/2019 - SGD-ME - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Instrução Normativa nº 5/2021 - GSI-PR - Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;
- Legislações pertinentes.

5.13. Demais Requisitos Aplicáveis:

Além dos requisitos funcionais, de arquitetura, capacitação, projeto, implementação, experiência profissional e temporais já detalhados, existem outros aspectos fundamentais que a solução do Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) e a Contratada deverão atender para garantir a plena segurança, conformidade e integração com o ambiente do Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC). A plataforma deve possuir certificações de segurança reconhecidas internacionalmente, como ISO 27001 e SOC 2 Type II, e demonstrar conformidade contínua com as leis de proteção de dados, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as normativas específicas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Será exigida a garantia da residência dos dados do PJAC em território nacional, caso aplicável aos dados processados ou armazenados pela plataforma do Cloud Broker, assegurando a soberania e a confidencialidade das

informações. A solução deve ainda prover mecanismos robustos de log e trilha de auditoria para todas as ações executadas na plataforma, permitindo a rastreabilidade completa e a produção de evidências para fins de auditoria interna e externa.

Adicionalmente, a plataforma do Cloud Broker deverá oferecer APIs abertas e bem documentadas, baseadas em padrões de mercado (e.g., RESTful), para possibilitar a integração com outras ferramentas de gestão de TI já utilizadas pelo PJAC, tais como sistemas de ITSM, monitoramento de infraestrutura, SIEM (Security Information and Event Management) e plataformas de BI, promovendo a automatização e a visibilidade centralizada. A Contratada deverá dispor de um plano de continuidade de negócios e recuperação de desastres (BCDR) para a sua própria infraestrutura e serviços, garantindo a alta disponibilidade da plataforma do Cloud Broker e minimizando o risco de interrupções na gestão dos recursos de nuvem do PJAC. Por fim, a Contratada deverá demonstrar práticas de governança corporativa e sustentabilidade (ESG) alinhadas aos princípios da administração pública, incluindo ética nos negócios, responsabilidade social e ambiental, refletindo o compromisso com valores institucionais do Poder Judiciário.

5.13.1. Aderência a padrões e modelos

A solução do Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) e a prestação dos serviços pela Contratada deverão aderir a padrões e modelos reconhecidos internacionalmente e nacionalmente, garantindo a interoperabilidade, a segurança, a qualidade e a governança dos recursos de nuvem gerenciados pelo Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC). A conformidade com estas referências é crucial para mitigar riscos, promover as melhores práticas de mercado e assegurar a transparência e a responsabilidade na gestão do ambiente multi-cloud.

Os principais padrões e modelos a serem observados incluem:

- **Padrões de Segurança da Informação:**

- **ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI):** A Contratada e a plataforma do Cloud Broker devem possuir certificação ISO 27001, atestando a implementação de um SGSI robusto que abranja a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.
- **ISO/IEC 27017 (Controles de Segurança da Informação para Serviços em Nuvem):** Demonstração de aderência a controles específicos para segurança em nuvem.
- **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados):** Total conformidade com os requisitos da Lei nº 13.709/2018 para o tratamento de dados pessoais.
- **CNJ (Conselho Nacional de Justiça):** Aderência às diretrizes e normativas de segurança e governança de TI emitidas pelo CNJ, que são mandatórias para o setor judiciário.
- **NIST Cybersecurity Framework:** Alinhamento com as práticas de identificação, proteção, detecção, resposta e recuperação de incidentes de segurança cibernética.

- **Modelos de Governança de TI e Serviços:**

- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Os processos de gerenciamento de serviços da Contratada devem estar alinhados às boas práticas da ITIL, especialmente no que tange a gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, níveis de serviço e capacidade.
- **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies):** A governança da informação e da tecnologia deve seguir os princípios do COBIT, garantindo a entrega de valor, gerenciamento de riscos e otimização de recursos.

- **Padrões de Qualidade:**

- **ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ):** Certificação que comprova o compromisso da Contratada com a melhoria contínua da qualidade de seus produtos e serviços.
- **Modelos de Otimização Financeira:**
 - **FinOps Framework:** A plataforma e os serviços de consultoria devem incorporar os princípios do FinOps, promovendo a cultura de responsabilidade financeira compartilhada e a otimização contínua de custos em nuvem.

5.13.2. Modelo Nacional de Interoperabilidade - MNI

A solução do Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) e todas as suas funcionalidades de integração e troca de informações deverão estar em estrita conformidade com o Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI), estabelecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). O MNI é um conjunto de diretrizes, normas e padrões técnicos que visam garantir a comunicação e o intercâmbio de dados entre os diversos sistemas informatizados do Poder Judiciário brasileiro, promovendo a integração entre os órgãos e a racionalização dos processos. Para o PJAC, a aderência ao MNI é fundamental para assegurar que a gestão de recursos em nuvem, bem como a orquestração de serviços que possam envolver a troca de dados processuais ou administrativos, respeite as normas estabelecidas para o tráfego seguro e padronizado de informações.

5.13.3. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil

A solução do Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) deverá ser plenamente compatível e, quando necessário, integrar-se com os padrões e requisitos da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil. Para o Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC), a conformidade com a ICP-Brasil é de suma importância para a garantia da autenticidade, integridade, não-repúdio e validade jurídica de documentos e transações eletrônicas, especialmente no contexto de processos judiciais e documentos oficiais. Isso significa que qualquer funcionalidade da plataforma que envolva a assinatura digital de documentos, a autenticação de usuários ou sistemas em processos críticos, ou a troca segura de informações sensíveis, deverá ser capaz de operar com certificados digitais emitidos por Autoridades Certificadoras (ACs) credenciadas na ICP-Brasil.

5.13.4. Modelo de Requisitos MoReq-Jus

A solução do Integrador de Serviços de Nuvem (Cloud Broker) e os serviços a serem prestados deverão considerar a aderência aos princípios e requisitos estabelecidos pelo Modelo de Requisitos MoReq-Jus, conforme adaptado para o ambiente do Poder Judiciário brasileiro. O MoReq-Jus, que é uma adaptação do modelo internacional MoReq (Model Requirements for the Management of Electronic Records), define um conjunto abrangente de requisitos funcionais para sistemas de gestão de documentos e processos eletrônicos, visando assegurar a autenticidade, integridade, temporalidade e acessibilidade da informação arquivística digital. Embora o Cloud Broker não seja diretamente um sistema de gestão arquivística, sua plataforma, ao gerenciar dados e recursos que podem estar relacionados a documentos eletrônicos judiciais ou administrativos, deve ser compatível com as premissas do MoReq-Jus.

5.13.5. Continuidade do Fornecimento

A garantia da continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é um pilar essencial para a operação ininterrupta e eficaz do Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC). Atualmente, a prestação de serviços relacionada ao objeto desta análise, que abrange a gestão e otimização de ambientes em nuvem, já se encontra formalmente amparada por um instrumento contratual vigente. No entanto, o Contrato nº 68/2024, referente ao Processo GRP 2024-142, opera com valores substancialmente abaixo do patamar necessário para a adequada manutenção e continuidade das atividades demandadas.

Esta defasagem de recursos configura um risco iminente à continuidade da prestação do serviço, uma vez que as condições contratuais vigentes são insuficientes para o pleno atendimento às necessidades operacionais e estratégicas da organização. Conforme identificado, os serviços essenciais de infraestrutura, sustentação e consultoria em nuvem, que são vitais para o funcionamento do PJAC, estão comprometidos pelas limitações financeiras do contrato atual.

Torna-se, portanto, imperativo dedicar atenção urgente à revisão e readequação das condições contratuais vigentes. O objetivo é assegurar que os serviços críticos, cujos valores estão significativamente aquém do patamar exigido para um provimento de qualidade e ininterrupto, não sofram interrupções ou degradação. A célere atuação neste ponto é fundamental para garantir a eficácia das operações do Tribunal e preservar a segurança jurídica e a eficiência na prestação jurisdicional.

5.13.6. Transição Contratual e encerramento do Contrato Nº 68/2024

A Transição Contratual e o Encerramento do Contrato nº 68/2024 (Processo GRP 2024-142), seguido pela migração para a nova contratação (Processo 2025-541), é um período crítico que demanda planejamento e execução coordenados. Para assegurar uma transição eficiente e a correta gestão financeira do contrato vigente a ser rescindido, é fundamental um alinhamento contínuo entre as unidades SETIC, SUSEG, SUGEC, SUEXE e o representante da Contratada. Esta colaboração permitirá deliberar sobre os pagamentos dos serviços prestados, evitando problemas de reconhecimento de dívida ou interrupções.

A SUSEG, com a colaboração das demais unidades, deverá elaborar um cronograma detalhado para o encerramento do contrato atual, contemplando a conciliação financeira, a desativação segura de ambientes e a transferência ou exclusão de dados. Paralelamente, este cronograma incluirá a estratégia de migração para a nova solução, desde o planejamento da arquitetura de segurança até a sua implantação, testes e transição gradual dos serviços. A participação ativa das unidades e o cumprimento rigoroso deste cronograma são cruciais para mitigar riscos, garantir a continuidade dos serviços críticos e proteger os ativos de informação do PJAC.

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:

Amilar Sales Alves

Subsecretário de Segurança da Informação

Integrante Demandante - Portaria nº 3847/2025/TJAC

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

Integrante Técnico - Portaria nº 3847/2025/TJAC

Allexandra Macedo de Souza Oliveira

Equipe de Apoio

Integrante Administrativo - Portaria nº 3847/2025/TJAC



Documento assinado eletronicamente por **AMILAR SALES ALVES**, Gerente de Segurança da Informação em
13/11/2025 às 11:22:26.



Documento assinado eletronicamente por **ALLEXANDRA MACEDO DE SOUZA OLIVEIRA, Supervisor(a)** em 13/11/2025 às 13:06:41.



Documento assinado eletronicamente por **ANGELO MAXIMO DE MELO SILVA**, em 13/11/2025 às 11:51:15.



Documento assinado eletronicamente por **ELIELCIO CANEDO DA SILVA, Técnico Judiciário** em 13/11/2025 às 11:50:29.



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 **ARAR.X5ZX.P46S.LWN8**