



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

Constitui objeto do presente Termo de Referência, a contratação de serviço continuado de **Desafio Cognitivo – CAPTCHA – na modalidade software como serviço (“Software as a Service – SAAS”)**, sem mão de obra alocada, para o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, com vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, conforme exigências estabelecidas neste documento e em seus anexos.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 MOTIVAÇÃO

O Poder Judiciário do Estado da Bahia vem, ao longo dos anos, ampliando a oferta de serviços na área de Tecnologia da Informação, com o intuito de melhorar a produtividade interna e, por consequência, aumentar a qualidade dos serviços prestados ao público em geral. Entretanto, proporcionalmente aos acessos oferecidos, também se fazem presentes um expressivo número de tentativas de acesso artificial e automatizado, portanto, impróprio.

Os ambientes de consulta externa têm sido bombardeados por meio de tentativas automatizadas de acesso com objetivos que variam desde a simples coleta de informações, cuja compilação posteriormente é repassada a interessados mediante pagamento, ou a tentativas de **ataques de negação de serviço**, também conhecido como **DoS Attack**¹. Este volume de acessos automatizados consome e esgota todos os recursos de processamento que foram dimensionados para atender o público geral, sem uma solução que impeça esses acessos desregrados, as aplicações correm o risco de ficarem indisponíveis, desta forma prejudicando o acesso da sociedade aos serviços essenciais da Justiça. Neste contexto, faz-se necessária a implantação de soluções tecnológicas capazes de minimizar esse fluxo não autorizado, de forma a garantir a segurança e sigilo dos dados hospedados sob a guarda dos servidores de informações do TJBA, bem como para garantir a não obstrução dos canais de comunicação para com eles.

Dada a crescente procura na utilização dos serviços digitais de modo geral, a equipe técnica deste órgão tem o desafio de disponibilizar informações, provendo acesso aos usuários que consomem os seus serviços, porém, ao mesmo tempo, com o cuidado de restringir acessos indesejados que, comumente, são originados de programas computacionais dotados de Inteligência Artificial, denominados de Robôs (ou *Bot*, do inglês).

De acordo com o Documento de Oficialização da Demanda – DOD, para evitar este fluxo indevido de informações, desde 2018, o TJBA já fazia uso da funcionalidade do Desafio Cognitivo CAPTCHA. No entanto, a partir de 07/04/2021 houve mudanças na política interna na empresa fornecedora da solução. O serviço que sempre foi prestado de forma gratuita, passou a ser restrito aos demandantes que produzissem até 1 milhão de acessos mensais. Visto que a necessidade do TJBA é de cerca de 40 milhões de acessos mensais, este órgão não faz mais jus ao acesso gratuito. Outrossim, sendo imprescindível a utilização deste recurso para garantir a disponibilidade e a segurança dos ambientes digitais do TJBA. Logo, a contratação proposta não é somente necessária, como também indispensável.

¹ DoS Attack – Denial of Service Attack – Força o sistema vítima a reinicializar ou a consumir todos os recursos (memória ou processador, por exemplo) de forma que ele não possa mais fornecer seu serviço.

A versão de testes (*trial*), que tem sido atualmente utilizada de forma gratuita, vencerá em 30/06/2022 e não há notícias de sua prorrogação. Desta forma, torna-se imperiosa a realização de licitação para a natureza do serviço supracitado.

2.2 OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

2.2.1 OBJETIVO DIRETO

- ✓ Reduzir o acesso não autorizado aos ambientes do TJBA, protegendo os dados sigilosos;
- ✓ Melhorar a qualidade dos serviços prestados.

2.2.2 OBJETIVO INDIRETO

- ✓ Impedir que a enxurrada de tentativas de acesso congestionue a mídia de comunicação entre os utilizadores e o sistema, garantindo acesso aos usuários de presumida boa fé.

2.3 BENEFÍCIOS

O uso dessa tecnologia proporcionará maior segurança e preservará o sigilo de informações. Além disso, o uso racionalizado dos recursos de infraestrutura irá garantir o desempenho e a disponibilidade do ambiente do TJBA.

2.4 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação está alinhada com o Plano Diretor de TIC 2021-2022:

- Objetivo: Buscar a inovação de forma colaborativa
- Iniciativa: Fomentar o uso de novas tecnologias
- Ação: Avaliar novas tecnologias que possam trazer melhorias para as soluções de sistemas judiciais.

Esta contratação não consta no Plano de Contratações de TIC - exercício de 2022, da SETIM/TJBA. No entanto, em função de sua importância e no intuito de assegurar o serviço ora pretendido, foi devidamente aprovada pela Presidência do TJBA. Esta informação encontra-se no processo TJ-ADM-2021/40742, folha 16, em formato eletrônico no SIGA que originou esta contratação.

2.5 REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES

Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Coordenação de Sistemas (COSIS) para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela equipe de planejamento da contratação.

Todos os documentos encontram-se no Processo Administrativo TJ-ADM-2021/40742 de que trata esta contratação, em tramitação no SIGA.

2.6 RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A CONTRATADA

2.6.1 VOLUME MENSAL ESTIMADO DE REQUISIÇÕES

O Poder Judiciário do Estado da Bahia conta hoje com três ambientes eletrônicos de acesso externo: o chamado Ambiente PJE; o Projudi; e o Portal de Consulta Pública. Para o cálculo da demanda para o serviço a ser licitado, foi considerado o histórico de atividade nos ambientes computacionais desta

unidade administrativa. Assim, estima-se, com base nos estudos preliminares, o seguinte volume de acessos mensais:

Ambientes Pje	≈ 22	Milhões/mês
Projudi	≈ 8	Milhões/mês
Consulta Pública (portal)	≈ 8	Milhões/mês

TOTAL MENSAL	≈ 38	Milhões
TOTAL ANUAL	≈ 456	Milhões

Entretanto, prevendo a possibilidade de sazonalidade na utilização, o que provocaria picos com uma quantidade maior de acessos em determinadas ocasiões, a contratação do Desafio Cognitivo CAPTCHA se dará no seguinte modelo:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	QUANTIDADE PREVISTA
1	Pacote básico	Até 40 milhões de acessos mensais	12 meses
2	Pacote adicional	1000 requisições	480.000 unidades

O fornecedor deverá estipular o valor correspondente ao "Pacote Básico", que irá funcionar como um limite mínimo para o pagamento mensal. Este Pacote Básico deve atender à quantidade de requisições obtidas através da observação da média histórica. Deverá também precificar o "Pacote Adicional" de mil requisições. Ao final do mês, o Fiscal do contrato procederá à apuração da quantidade de requisições do período e, caso a quantidade de requisições apurada exceder à quantidade prevista no "Pacote Básico", o Fiscal do contrato deverá autorizar o pagamento da quantidade de "Pacotes Adicionais" necessária, como justa contrapartida ao serviço efetivamente prestado, sendo "o valor a ser pago pelos Pacotes Adicionais" igual ao "Valor de cada Pacote Adicional" multiplicado pela diferença entre a "quantidade de acessos medidas no período" e o arredondamento para cima da divisão da "quantidade estimada (Pacote Padrão)" pela "quantidade de acessos por pacote adicional (1.000 unidades)", conforme demonstrado no **item 5.2.1**.

2.7 ANÁLISE DE MERCADO TIC

2.7.1 SOLUÇÕES CONTRATADAS POR ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Foram encontradas as seguintes contratações recentes, similares aos serviços de desafio cognitivo - Captcha na modalidade *Software* como Serviço (*Software as a Service - SaaS*), com seus respectivos objetos e condições gerais de contratação:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO) – PE 1056/2021

Objeto: contratação de serviço de desafio cognitivo - Captcha na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service – SaaS”) e serviços técnicos especializados sob demanda, de acordo com as especificações e detalhamentos consignados nos anexos I e III daquele edital. Vigência: 24 meses

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CEF) – PE 0201/2021

Contratação de empresa para a prestação de serviços de solução Antirobô, do tipo captcha (Completely Automated Public Turing Test to Tell Computers and Humans apart – Teste de Turing público completamente automatizado para diferenciação entre computadores e humanos. A prestação desse serviço contempla o suporte técnico e a atualização tecnológica da solução durante o prazo de 24 meses, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos.

EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO DA PREVIDÊNCIA (DATAPREV) – PE 801/2022

Contratação de serviço de desafio cognitivo – captcha, por um período de 24 meses e pacotes adicionais de 1 milhão de requisições/mês (item 1-b) para utilização sob demanda, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

Com base na análise de mercado de TIC e no contexto apresentado no **item 2.1 - Motivação** deste Termo de Referência, pode-se concluir que o Desafio Cognitivo Captcha tem se mostrado como um recurso eficiente para a prevenção de acessos indevidos e controle de fluxo de acesso artificial. Como tal, a sua contratação tem sido uma tendência nos órgãos públicos, embora recente, em razão do aumento no volume de acessos aos serviços dos respectivos órgãos e da necessidade de impedir ataques automatizados, levando à contratação de soluções corporativas e não mais às versões gratuitas que eram disponibilizadas pelas corporações.

2.7.2 DEFINIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ADOTADA

O termo “CAPTCHA” - *Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart* (em tradução literal: Teste de Turing público totalmente automatizado para diferenciar computadores e humanos), refere-se a um recurso tecnológico que propõe um Teste de Turing² público, completamente automático, usado para diferenciar humanos de computadores. Por meio dele, é proposto um desafio de fácil ultrapassagem por usuário humano, mas praticamente intransponível por Robôs ou programas computacionais dotados de Inteligência Artificial.

Entretanto, o recurso não se limita à identificação do acesso humano e à devida restrição dos acessos classificados como provenientes de sistemas automatizados. É necessário, também, filtrar as requisições com essa origem, impedindo a ocorrência de tráfego artificial que venha a sobrecarregar os serviços, com vistas ao aumento de sua eficiência.

Assim, a solução pretendida neste certame visa atender à seguinte demanda:

- ✓ Fornecimento da solução Desafio Cognitivo CAPTCHA no modelo SaaS

² Teste de Turing – Criado nos anos 50 por Alan Turing, considerado pai da Ciência da Computação e da Inteligência artificial, testa a capacidade de uma máquina de exibir comportamento inteligente equivalente a um ser humano ou de forma indistinguível deste.

2.8 NATUREZA DO OBJETO

Trata-se de contratação de serviços continuados, de natureza comum e sob demanda durante a vigência do contrato.

2.8.1 VIGÊNCIA CONTRATUAL

O contrato ora licitado terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data sua assinatura, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do Art. 140 da Lei Estadual nº 9.433/2005 e, de acordo com a conveniência das partes, fundado no interesse público e autorizado pela autoridade competente.

2.8.2 REAJUSTE CONTRATUAL

No caso de renovação contratual os preços poderão ser reajustados nos termos da Lei Estadual no. 9.433/05.

2.9 PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

O Objeto da licitação compõe um único item, portanto, a licitação também será feita em um único lote.

2.10 MODALIDADE, TIPO DE LICITAÇÃO E CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

Durante os Estudos Preliminares, verificou-se que os serviços pretendidos são oferecidos por um número limitado de provedores. Entretanto, deve-se esclarecer que, embora tais serviços sejam exclusivos destes provedores, os respectivos pacotes são comercializados através de seus representantes comerciais, o que, ao menos em tese, possibilita a concorrência entre elas. Portanto, não se trata de um caso de inexigibilidade, devendo a licitação ser processada com os procedimentos habituais. Por essa razão, é possível estabelecer, para efeito de julgamento das propostas, mediante especificações utilizadas no mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto³. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum **e, desta forma, sugere-se a modalidade de Pregão Eletrônico** com seleção de menor preço.

2.10.1 LIMITES MÁXIMOS DE PREÇO

Com base nas cotações recolhidas nos Estudos Técnicos Preliminares, o limite máximo de preço aceitável foi obtido pela média dos valores cotados por pacote, conforme a classificação na tabela a seguir:

ITEM	MÉTRICA	QUANTIDADE PREVISTA	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR DO ITEM R\$
PACOTE BÁSICO	Até 40 milhões de requisições mensais	12 meses	247.573,53	2.970.882,36
PACOTE ADICIONAL	1000 requisições	480000 pacotes	6,43	3.086.400,00
ORÇAMENTO ESTIMADO				6.057.282,36

Tabela 01: Limites Máximos de Preços

³ Art. 1º Parágrafo único da Lei 10.520/02

De acordo com o resultado da cotação obtido através de consulta ao mercado, o valor correspondente ao preço unitário da requisição, para pacotes mensais com até 40 milhões de requisições, é de R\$247.573,53, totalizando **R\$ 2.970.882,36** ao final do contrato de 12 meses.

De acordo com os estudos preliminares, considerou-se a possibilidade de variação sazonal da quantidade de requisições e estimou-se, com base em dados estatísticos, que tal variação não ultrapassaria a 100% da quantidade prevista para o Pacote Básico, quais sejam: 12 Meses x 40 milhões de requisições mensais = 480 milhões de requisições por ano. Sendo assim, como reserva contingencial para suprir essa possível demanda, foi prevista a utilização de, no máximo, 480.000 pacotes de 1000 requisições cada, totalizando uma reserva de outros 480 milhões de requisições que poderão ser usadas durante a vigência do contrato, caso necessário. Considerando a média do preço unitário das cotações recebidas, o valor do Pacote Adicional é de R\$ 6,43. Como serão reservados 480.000 pacotes, então, o valor a ser contingenciado será de **R\$3.086.400,00**, que só será usado em caso de necessidade.

Portanto, o limite máximo de preço estimado para a demanda (12 Pacotes Básicos de 40 milhões de requisições cada, somados com 480 mil Pacotes Adicionais de 1000 requisições cada), considerando os 12 (doze) meses de contratação, é dado por:

Limite máximo = R\$6.057.282,36

(Seis milhões, cinquenta e sete mil, duzentos e oitenta e dois reais e trinta e seis centavos)

Consequentemente, não serão aceitas propostas cujo valor global seja superior ao limite máximo estabelecido pelo **Valor Referencial Médio Mensal** acima determinado. Também não serão aceitas propostas, cujos valores por item sejam maiores que os valores referenciais, por item, listados na tabela acima.

Todas e quaisquer despesas necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, tais como mão de obra, impostos, tributos, encargos e contribuições sociais, fiscais, parafiscais, fretes, seguros, transporte, estadia, alimentação e demais despesas inerentes, correrão por conta da CONTRATADA, não cabendo ao CONTRATANTE o reembolso de despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, não previstos neste termo de referência, que devem ser de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

As propostas deverão ser entregues em conformidade com o **Modelo de Proposta Comercial – Anexo III** e demais documentos que comprovem a exequibilidade da sua proposta.

2.10.2 HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA ARREMATANTE

Para fins de habilitação técnica, a licitante arrematante deverá apresentar, na forma e nos prazos indicados no edital, os seguintes documentos de comprovação quanto à capacidade técnico-operacional:

- ✓ Comprovação de parceria com o fabricante da solução ofertada, emitida pelo fabricante, de maneira a confirmar que a arrematante está devidamente habilitada a representar e comercializar os serviços fornecidos pelo fabricante.
- ✓ Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprovem o desempenho satisfatório na prestação de serviços de características similares de, no mínimo, 10% da quantidade prevista de acessos anuais. Considerando que a quantidade máxima prevista é de 960 milhões de requisições, o proponente deverá comprovar, no(s) atestado(s) apresentados, que já ofertou solução para uma quantidade mínima de **96 (noventa e seis) milhões** de requisições anuais. As

informações citadas acima deverão constar de forma explícita no(s) atestado(s).

- No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão acolhidos aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária, controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.
 - As comprovações solicitadas nos atestados supracitados visam garantir que a licitante possui capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação.
 - É preferível que os atestados emitidos por pessoa jurídica de direito privado contenham assinatura digital certificada ou com reconhecimento de firma, que assegure sua autenticidade. Caso a assinatura do responsável técnico não contenha elemento de autenticação, a CONTRATANTE se resguarda ao direito de realizar diligência para solicitar documentos a fim de sanar eventuais dúvidas quanto ao referido atestado.
- ✓ Declaração do fabricante da solução ofertada de que esta suporta o quantitativo previsto de 960 (novecentos e sessenta) milhões de requisições anuais.

Tais documentos devem ser apresentados no idioma oficial do Brasil. Caso tenham sido emitidos em língua estrangeira, estes documentos deverão ser acompanhados da correspondente versão em português brasileiro, assinada por tradutor juramentado.

O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia se reserva ao direito de realizar diligências para averiguar a veracidade dos documentos e declarações, junto à pessoa jurídica emissora dos Atestados e/ou Declaração, visando obter informação sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado. Quando solicitado através de diligência, o licitante deverá prontamente disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos respectivos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, sob pena de inabilitação.

2.10.3 DA SUBCONTRATAÇÃO⁴

Não será admitida subcontratação do objeto licitado.

2.10.4 DO CONSÓRCIO⁵

Não será admitida a participação de interessados sob a forma de consórcio.

2.10.5 ALTERAÇÃO CONTRATUAL SUBJETIVA⁶

Será admitida, caso necessário, a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que: sejam observados, pela nova pessoa jurídica, todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

⁴ Art. 160 da Lei Estadual 9.433/05

⁵ Art. 105 da Lei Estadual 9.433/05

⁶ Art. 78 – inciso XI da Lei 8.666/93

2.11 IMPACTO AMBIENTAL

Não foram identificados impactos ambientais decorrentes da solução a ser contratada.

2.12 CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

Os serviços, que constituem o objeto desta contratação, deverão estar em conformidade com as seguintes normas técnicas e legais:

- a) A contratação deverá estar de acordo com a Lei Estadual nº 9.433, de 01 de março de 2005, e, no que couber, com a Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas correlatas.
- b) Resolução nº 370/2021 do CNJ que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).
- c) Resolução nº 332/2020 do CNJ que dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no Poder Judiciário.
- d) Portaria nº 03 SLTI/MPOG, de 07 de maio de 2007, que institucionaliza o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – e-Mag.
- e) Portaria nº 8 de 31 de outubro de 2008, que define Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico, um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de Serviços de Governo Eletrônico, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral – ePING.
- f) Lei Federal 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, a qual dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- g) Política de Segurança da Informação e suas normas, Decreto Judiciário nº 474, de 16/08/2019, disponível em

<http://www7.tj.ba.gov.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=22913&tmp.secao=9>.

3 OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

3.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Responsabilizar-se integralmente pelo provimento dos serviços propostos, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando integral disponibilidade durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos.
- b) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

-
- c) Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e seus Anexos.
 - d) Providenciar todas as ferramentas de trabalho necessárias para que a sua equipe preste os serviços contratados e sustente a solução oferecida, o que inclui o serviço de suporte, manuais, drivers, transferência de conhecimento, materiais didáticos e outros necessários à plena utilização/sustentação da solução oferecida à contratante.
 - e) Fornecer contas de e-mail aos colaboradores da CONTRATADA que farão interação com o CONTRATANTE, em domínio próprio da empresa.
 - f) Prestar os serviços conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no edital e seus anexos, na proposta e no contrato.
 - g) Participar de reunião de alinhamento a ser realizada em data e horário a ser definido pelo CONTRATANTE, nos termos estabelecidos no **item 4.3.1 Reunião de Alinhamento**.
 - h) Estar disponível para realizar reuniões periódicas com o CONTRATANTE, podendo este último, em atenção às circunstâncias específicas, dispensar reuniões programadas ou convocar, em caso de necessidade, reuniões virtuais extraordinárias, às que um representante da CONTRATADA deve comparecer no prazo máximo de dois dias úteis.
 - i) Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato do CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços.
 - j) Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
 - k) Apoiar a instalação, configuração e prestar serviços continuados de garantia, suporte e atualização da solução fornecida, nos moldes do **item 6.2**, durante toda a vigência do contrato.
 - l) Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados, mantendo recursos técnicos e humanos de reserva para evitar a interrupção indesejada.
 - m) Facilitar, por todos os meios a seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem dirigidas.
 - n) Utilizar a ferramenta de gestão de chamados de propriedade da CONTRATADA, provendo relatórios em português com base neste banco de incidentes, de acordo com o período apurado, provendo informações tais como: Incidente registrado, técnico alocado, solução adotada, data de abertura do chamado, hora de início do atendimento, data de encerramento e hora de conclusão.
 - o) Somente divulgar quaisquer informações a que tenha acesso, em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, com autorização, por escrito, do CONTRATANTE.
 - p) Quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinar **Termo de Confidencialidade**, conforme modelo do **ANEXO IV**, em que se responsabilizará pela

manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação. O termo visa assegurar que a CONTRATADA manterá sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa acerca de informações consideradas como de interesse restrito ou confidencial, e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:

- ✓ Todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido.
 - ✓ Todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, *softwares*, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato.
 - ✓ Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito do CONTRATANTE e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, dentre outros.
 - ✓ Documentos relativos à lista de usuários do CONTRATANTE e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma.
 - ✓ Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pelo CONTRATANTE.
 - ✓ Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações do CONTRATANTE, sejam eles executados interna ou externamente.
 - ✓ Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações do CONTRATANTE sejam elas residentes interna ou externamente.
 - ✓ Circulares e comunicações internas do CONTRATANTE.
 - ✓ Quaisquer processos ou documentos classificados como RESTRITO ou CONFIDENCIAL pelo CONTRATANTE.
 - ✓ A política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de *softwares* decorrentes.
 - ✓ O processo de instalação, configuração e customizações de equipamentos.
- q) O fornecedor não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações e regras de segurança aplicadas nos equipamentos implantados na rede do TJBA.
- r) Todos os perfis de acesso e caixas postais eventualmente concedidos ao fornecedor deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.
- s) O TJBA terá propriedade sobre todos os dados, documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.
- t) Responsabilizar-se pela observância às Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e demais normas legais, direta e indiretamente aplicáveis ao contrato.
- u) Caberá à CONTRATADA a disponibilização dos recursos necessários para prover a execução de todos os fornecimentos e serviços definidos neste Termo de Referência, além dos serviços oriundos de mudança, atualização ou evolução tecnológica que venham a ocorrer.

3.2 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- a) Disponibilizar todas as informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos.
- b) Validar e aprovar os serviços executados.
- c) Providenciar o acesso controlado dos profissionais da CONTRATADA ao ambiente de TI, incluindo bibliotecas de programas, políticas, normas, procedimentos, metodologias, bases de dados, ferramentas de gestão de demandas, de acordo com pré-requisitos definidos nas comunicações formais de demanda.
- d) Dedicar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento dos trabalhos.

4 DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1 MODELO DE EXECUÇÃO E DE GESTÃO DO CONTRATO

À CONTRATADA caberá a disponibilização da solução e o fornecimento de todo o suporte necessário para execução operacional do serviço.

Todo e qualquer serviço somente poderá ser iniciado ou alterado pela CONTRATADA após aprovação formal pelo CONTRATANTE, devendo obedecer rigorosamente aos requisitos descritos neste Termo de Referência.

4.1.1 SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS PELA CONTRATADA

- ✓ Fornecedor da Solução de Desafio Cognitivo CAPTCHA durante a vigência do contrato:
 - Pacote Básico – 40.000.000 requisições * 12 meses = 480 milhões
 - Pacote Adicional – 1000 requisições * 480.000 unidades. = 480 milhões
- ✓ Como parte do item anterior, também:
 - o Serviço de Suporte Técnico Especializado, conforme especificado no **item 6.2**.
 - a Emissão de Relatórios Gerenciais, conforme especificado no **item 6.3**.

4.1.2 LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA fornecerá o devido acesso à Solução e atenderá a todas as demandas de suporte e treinamento de forma remota.

4.1.3 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá disponibilizar ininterruptamente a solução CAPTCHA, para utilização (24h por dia x 7 dias por semana).

Deverá fornecer o Serviço Técnico Especializado de Suporte também de forma contínua (24h por dia x 7 dias por semana). Entretanto, os atendimentos fora do horário de expediente normal só ocorrerão mediante agendamento e de acordo com a anuência do CONTRATANTE.

Os treinamentos, na modalidade *hands on* deverão ser marcados durante o horário normal do expediente, sendo considerado para todos os efeitos o horário entre 08h00min e 18h00min de segunda a sexta-feira.

4.1.4 PRINCIPAIS PAPÉIS

A execução do(s) serviço(s) pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- **Patrocinador da Contratação:** Titular da Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização – SETIM, área demandante, responsável por representar os interesses do TJBA no contexto desta contratação, pela aprovação das necessidades e pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados.
- **Gerente de Contrato:** Servidor do quadro do Tribunal de Justiça, a ser designado oportunamente mediante portaria, com as seguintes responsabilidades:
 - Planejar e orientar a contratação;
 - Manter fluxo de comunicação e administrar as relações com a CONTRATADA;
 - Acompanhar o andamento do contrato, especialmente no que se refere aos cumprimentos e descumprimentos contratuais;
 - Manter-se sempre informado de todas as ocorrências contratuais e repassar às autoridades proativamente aquelas que interfiram no gerenciamento da Administração;
 - Paralisar a execução do contrato no caso de estar em desacordo com o pactuado ou diante de graves descumprimentos pelo fornecedor ou riscos para a Administração;
 - Promover as pertinentes penalizações das contratadas infratoras, e fazer os contatos necessários em nome do Tribunal;
 - Promover os pertinentes ajustes no contrato;
 - Conduzir a renovação ou o encerramento do contrato.
- **Fiscais do Contrato:** Servidores do quadro do Tribunal de Justiça, a serem oportunamente designados mediante portaria, responsáveis pela análise e consolidação das solicitações, requisição dos certificados, planejamento da agenda de emissão e controle dos certificados emitidos, aos quais competirá:
 - Verificar os recursos computacionais, materiais e humanos empregados na execução do contrato;
 - Verificar a forma de execução do objeto do contrato;
 - Avaliar o cumprimento de todas as obrigações contratuais;
 - Fiscalizar a medição mensal de quantidade de acessos e determinar, se for o caso, a quantidade de “Pacotes Adicionais” devida no período da apuração;
 - Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do contrato;
 - Promover o registro documentado de todas as ocorrências contratuais diretamente relacionadas às obrigações assentadas no contrato;
 - Manter contato com a CONTRATADA de modo a promover todo o tipo de interlocução operacional em nome do Tribunal;

- Comunicar, ao Gerente do contrato, as ocorrências de cumprimento e de descumprimento contratual detectadas.

4.2 DINÂMICA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

O CONTRATANTE ficará responsável pela implantação da solução licitada e devida adequação aos ambientes de acesso externo dos seus sistemas informatizados. Caberá à CONTRATADA além do provimento da solução, apoiar o processo de instalação e configuração, suprir as necessidades da CONTRATANTE com a ministração de treinamento para a equipe de desenvolvimento, no modelo *hands on*, acompanhado do fornecimento de respectivos manuais e documentação, fornecer o suporte Técnico Especializado na forma descrita no item 6.2, bem como prover todos os Relatórios Gerenciais em conformidade com as orientações contidas no item 6.3.

4.2.1 FLUXO

- ✓ A disponibilização da solução contratada deverá ser imediata desde a assinatura do contrato.
- ✓ A CONTRATADA deverá disponibilizar os canais de comunicação previstos neste TR para abertura de chamados e demais solicitações.
- ✓ A CONTRATADA deverá promover o devido treinamento, no modelo *hands on*, no início do contrato e sempre que houver modificações do serviço, sem ônus adicional específico.
- ✓ A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente, ao gerente do contrato, os Relatórios Gerenciais previstos no **item 6.2**.

4.2.2 CRONOGRAMA DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá:

- Após a assinatura do contrato a CONTRATADA, realizar a Reunião de Alinhamento - **item 4.3.1** em até 10 dias corridos, conforme agendamento efetuado em conjunto com o CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato;
- Empreender todos os recursos necessários de suporte e auxílio técnico para que, em até 10 (dez) dias corridos após a Reunião de Alinhamento, o serviço contratado esteja plenamente em funcionamento;

4.2.3 GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá atender aos seguintes aspectos:

- Ter como ponto focal desta atividade o Preposto da CONTRATADA estabelecido na Reunião de Alinhamento - **item 4.3.1**.
- Responsabilizar-se pela completa solução dos problemas reportados por meio dos chamados registrados ao Suporte Técnico Especializado.
- Realizar reuniões periódicas com o CONTRATANTE podendo, este último, em atenção às circunstâncias específicas, dispensar reuniões programadas ou convocar, em caso de necessidade, reuniões extraordinárias, às quais o Preposto da CONTRATADA deve atender no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.
- **Executar todas as atividades que nomeiem ser, especificamente, a sua responsabilidade no âmbito deste Termo de Referência.**

4.3 INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO

4.3.1 REUNIÃO DE ALINHAMENTO

A reunião de alinhamento entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA será realizada com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

A reunião realizar-se-á remotamente, por conveniência do CONTRATANTE.

Nessa reunião a CONTRATADA deverá:

- Apresentar oficialmente seu INTERLOCUTOR (Preposto ou Gerente de Contrato), designando-o mediante **Termo de Designação de Preposto**, cujo modelo segue no **ANEXO V**.
- Apresentar um Planejamento global da execução passando pelos aspectos estabelecidos no **item 4.2 – Dinâmica da Execução Contratual**.
- Deve-se apresentar cronograma de atendimento em conformidade com o **item 4.4.2 – Nível Mínimo de Serviço - NMS**, contemplando os serviços oferecidos e quais tecnologias serão utilizadas na solução, de maneira a demonstrar o atendimento a todos os requisitos exigidos neste Termo de Referência. Todos estes aspectos deverão ser aprovados pelo CONTRATANTE.

4.3.2 SOLICITAÇÕES

Constituem instrumentos formais de solicitação os chamados técnicos encaminhados à CONTRATADA em formato digital via e-mail, ou ferramenta de registro de chamados.

Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio de registro do chamado por contato telefônico, ligação gratuita (0800), e-mail (correio eletrônico) ou por meio do site Web, por procedimentos específicos, com controle de acesso por senha.

4.4 ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS DE GARANTIA E NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

Considerando que o preço ajustado em contrato se refere à execução com a qualidade esperada, o valor total a ser pago pela realização dos serviços, objeto deste termo de referência, será proporcional à qualidade da entrega dos serviços, o que será apreciado mediante identificação e quantificação de ocorrências e tabelamento de respectivo efeito remuneratório percentual. Tais ajustes asseguram ao Poder Judiciário no Estado da Bahia e à CONTRATADA o recebimento dos serviços mesmo diante de eventuais ocorrências de menor qualidade em sua execução, com a dedução prevista no artigo 164 da Lei Estadual nº 9.433/05 pela fração quantitativa ou qualitativa objetivamente verificada pelo preenchimento do Relatório de Operação Mensal.

4.4.1 GARANTIA DO SERVIÇO E MANUTENÇÃO

Cabe à CONTRATADA garantir a continuidade dos serviços durante toda a vigência do contrato, sujeitando-se, em caso de descumprimento, às glosas previstas no **item 4.4.2 – Nível Mínimo de Serviço - NMS**, bem como às penalidades definidas no contrato e na legislação pertinente.

4.4.2 NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - NMS

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, será estabelecido e utilizado o Nível Mínimo de Serviço (doravante NMS) entre as partes. O NMS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao CONTRATANTE.

O valor a ser pago pela realização dos serviços objeto deste contrato será apurado em razão do cumprimento do NMS, podendo diante de eventuais imperfeições em sua execução, resultar em glosa no seu pagamento.

Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato, na forma prevista na lei.

Os serviços devem ser executados continuamente durante toda a vigência do contrato com pagamento mensal.

Ao final de cada mês, o Fiscal do Contrato contabilizará os eventos de indisponibilidade ocorridos e calculará o valor correspondente à glosa a ser imputada à CONTRATADA conforme a orientação a seguir:

A. ANÁLISE DO NMS – FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO CAPTCHA

Com a finalidade de mensurar a aplicabilidade do NMS, foram criados os **Indicadores de Disponibilidade** descritos no quadro a seguir. Na medição mensal, a CONTRATADA será **glosada no valor total da fatura do mês correspondente**, quando as respectivas metas dos indicadores não forem alcançadas, na proporção abaixo discriminada:

INDICADOR → Índice de disponibilidade de serviço – DSPN

- Meta > 99,9% de disponibilidade

Disponibilidade - DSPN		Glosa
≥ 99,9	-	00%
≥ 99,0%	< 99,9%	10%
≥ 95,0%	< 99,0%	25%
-	< 95,0%	50%

B. ANÁLISE DO NMS – SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE SUPORTE

Como parte do serviço licitado, a CONTRATADA, em conformidade com o disposto no **item 6.2**, deverá fornecer Serviço Técnico Especializado de Suporte para solução de indisponibilidades, erros, inconsistências no serviço, esclarecimento de dúvidas e sustentação do serviço de forma a garantir o seu perfeito funcionamento e utilização. Para tanto, deverá assegurar o prazo de 24h por dia e 7 dias por semana para atendimento dos chamados, com o tempo de **resposta inicial**

proporcional ao nível de impacto na aplicação da CONTRATANTE, de acordo com os seguintes critérios:

CLASSIFICAÇÃO	RESULTADO	TEMPO DE RESPOSTA
Crítico	Aplicação em produção totalmente inoperante	<= 1 hora
Alto	Uso do serviço severamente prejudicado	<= 4 horas
Médio	Uso do serviço parcialmente prejudicado	<= 24 horas
Baixo	Aplicação totalmente utilizável	<= 72 horas

5 ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO

O preposto, indicado pela CONTRATADA como seu representante na Reunião de Alinhamento - **item 4.3.1**, possuirá atribuições de Gerente do Contrato, e será o responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, administrativas e outras correlatas, referentes ao andamento contratual. Este serviço, de gerenciamento do contrato e dos diversos serviços nele contemplados, será prestado sem ônus específico.

Pela parte do CONTRATANTE, as decisões operacionais serão tomadas pela Diretoria de Informática através da **Coordenação de Sistemas Judiciais - CSJUD**, que será incumbida de fiscalizar a execução, realizar a aferição da quantidade de acessos mensais e efetuar as notificações pertinentes, podendo exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, esclarecimentos, demonstrações e documentos que comprovem a regularidade do contrato.

Para facilitar o planejamento e o controle de execução dos serviços, o Gerente do Contrato e o Coordenador da CSJUD realizarão reuniões periódicas, podendo este último, em atenção às circunstâncias específicas, dispensar reuniões programadas ou convocar, em caso de necessidade, reuniões extraordinárias, às que o Gerente do Contrato deverá concorrer no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

Como meios de comunicação oficiais entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, poderão ser utilizados os seguintes:

- Portal de atendimento (com usuário e senha);
- E-mail;
- Termo de Notificação.

Os documentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, entre outros.

A emissão de aceite dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, sem ônus adicional, durante a

execução dos serviços. Surgindo deficiências durante a execução dos serviços, o CONTRATANTE requererá, por escrito, a resolução dos problemas, ficando a CONTRATADA obrigada a providenciar, junto ao fabricante, a recomposição do nível de serviços condizente com as exigências desta contratação.

5.1 RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

O TJBA designará servidor responsável para realizar o recebimento dos objetos, da seguinte forma:

5.1.1 TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

O Termo de Recebimento Provisório será emitido pelo CONTRATANTE após a entrega da solução em pleno funcionamento, conforme prazo estabelecido no **item 4.2.2**.

5.1.2 TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Ao final dos 12 meses, uma vez que todos os serviços oriundos das ordens de serviço emitidas tenham sido prestados em conformidade com o TR, será emitido um TRD para todos os itens, confirmando que os serviços foram prestados adequadamente.

O Termo de Recebimento Definitivo da totalidade dos serviços, nos termos do Art. 161 da Lei nº 9.433/2005, habilitando a CONTRATADA a requerer a devolução da caução, será emitido após o encerramento do contrato mediante constatação de que todas as obrigações da CONTRATADA foram satisfatoriamente executadas, inclusive todos os aspectos do **item 5.3 – Transição Contratual**.

5.2 FORMA DE PAGAMENTO

O faturamento (nota fiscal) só poderá ser apresentado, acompanhado da documentação probatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a obrigação, até o momento da apuração mensal, após:

- a conclusão da etapa do Recebimento Provisório;
- a análise dos relatórios gerenciais, discriminados no **item 6.3**, com indicativo de satisfação pela CONTRATANTE de todas as obrigações pertinentes ao fornecimento.

A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal correspondente a prestação de serviço mensal, com base em contrato previamente assinado entre as partes, reservando-se ao CONTRATANTE o direito de não realizar o seu atesto para o pagamento se os dados constantes estiverem em desacordo com a proposta ou, ainda, se o objeto fornecido não estiver em conformidade com as especificações apresentadas neste Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

O atesto na nota fiscal é condição indispensável para o pagamento desta. Na ausência do gestor, o atesto será dado por gestor substituto.

O pagamento de cada nota fiscal será efetuado integralmente, no prazo de 8 (oito) dias úteis, contados a partir do seu atesto pelo Gerente de Contrato ou substituto.

O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta, Nota de empenho e vinculado à conta corrente da CONTRATADA.

5.2.1 DISTRIBUIÇÕES DAS PARCELAS E PAGAMENTOS

Todo e qualquer faturamento deverá observar, para todos os fins, as condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência, nos seus anexos e, em especial, as condições estabelecidas no **item 4.4.2 – Nível**

Mínimo de Serviço - NMS.

O Fiscal do Contrato, no início do mês seguinte ao de prestação dos serviços, irá elencar os serviços entregues, listar as imperfeições de avaliação de nível de serviços, contabilizar a quantidade de acessos no período e minutar o “Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida”, conforme o contrato, onde já constará a indicação do valor a ser pago à CONTRATADA, repassando, de imediato, ao Gerente do Contrato.

O Gerente do Contrato promoverá avaliação crítica do conteúdo do relatório e repassará formalmente à CONTRATADA, até o dia 7 (sete) do mês, para que ela, caso interesse, possa impugná-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis, devendo indicar cada item de sua discordância acompanhada de provas, e indicar o valor final para faturamento que entende adequado diante dos serviços efetivamente entregues. A não impugnação implica em aceitação do valor atribuído pelo Tribunal.

Caso haja impugnação, o Gerente do Contrato avaliará e poderá promover diligências inclusive probatórias, de modo a apresentar relatório final da avaliação da impugnação com indicação do efetivo e final valor devido até o dia 15 (quinze) seguinte.

Caso a avaliação da impugnação não seja concluída até o dia 15 (quinze) do mês de sua apresentação, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo Tribunal. Caso o resultado da avaliação da impugnação, posteriormente obtido, contemple ajuste de valor em favor da CONTRATADA, esta poderá emitir Nota Fiscal complementar e apresentar ao Tribunal para pagamento das diferenças, devidamente atualizadas ou em seus valores históricos.

A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de serviços após concluída a etapa de identificação do valor devido e a partir do dia 15 (quinze) do mês subsequente ao de execução dos serviços.

O serviço Fornecimento da Solução de Desafio Cognitivo CAPTCHA SaaS será faturado mensalmente, de forma proporcional à quantidade de acessos mensurados no período e após emissão do Termo de Aceite Provisório, condicionado ao atesto da fatura pelo Gerente de Contrato.

O valor a ser pago será calculado após a medição da quantidade de acessos no período conforme fórmula a seguir:

Se $[requis_mensais] \leq [PacPadrão]$,

Então:

$$[ValorPag] = [Valor(PacPadrão)]$$

Senão:

$$[ValorPag] = [Valor(PacPadrão)] + Arred\left(\frac{[requis_mensais] - [PacPadrão]}{1000}\right) * [Valor(PacAdicional)]$$

Onde:

- ✓ ValorPag = Valor a ser pago no período;
- ✓ PacPadrão = Quantidade mensal de acessos estimados com base em histórico;
- ✓ Valor(PacPadrão) = PacPadrao * ValorUnidadePadrão
(Valor cotado para uma quantidade referencial fixa de acessos);



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

-
- ✓ PacAdicional = $Arred\left(\frac{requis_mensais - PacPadr\tilde{a}o}{1.000}\right)$
 - ✓ Valor(PacAdicional) = PacAdicional * Valor Proposto
 - ✓ Requis_Mensais = Quantidade de requisições no período de apuração, informada pelo fornecedor e homologada pela Equipe Técnica;
 - ✓ Arred() = Arredondamento pra cima.

Exemplo 1

Sendo:

- PacPadrão → 40.000.000 requisições
Valor(PacPadrão) → R\$ 296.000,00 (Valor Unitário Padrão = R\$ 0,0074)
Valor(PacAdicional) → 1.000 * 0,0074 = R\$ 7,40
(Valor Unitário Adicional = R\$ 0,0074)
Requis_Mensais → 58.320.630 requisições (Simulação)

Então:

$$[ValorPagamento] = R\$ 296.000,00 + Arred\left(\frac{58.320.630 - 40.000.000}{1.000}\right) * R\$ 7,40$$

$$[ValorPagamento] = R\$ 296.000,00 + Arred\left(\frac{18.320.630}{1.000}\right) * R\$ 7,40$$

$$[ValorPagamento] = R\$ 296.000,00 + Arred(18.320,63) * R\$ 7,40$$

$$[ValorPagamento] = R\$ 296.000,00 + 18.321 * R\$ 7,40$$

$$[ValorPagamento] = R\$ 296.000,00 + R\$ 135.575,40$$

$$[ValorPagamento] = \mathbf{R\$ 431. 575, 40}$$

Exemplo 2

No exemplo acima, tendo sido apurada a indisponibilidade do serviço por período equivalente a 5% do total mensal, o valor da fatura será glosado em 25%, conforme determina o item 4.4.2.A.

Logo:

$$[ValorPagamento] = R\$ 431.575,40 - 25\%$$

$$[ValorPagamento] = \mathbf{R\$ 323. 681, 55}$$

5.3 TRANSIÇÃO CONTRATUAL

Durante a vigência do contrato, caberá à CONTRATADA realizar a transferência de conhecimento de modo tácito ou explícito com objetivo de disseminar a informação referente às questões técnicas implementadas no ambiente operacional do CONTRATANTE.

Os meios utilizados para essa transferência serão previamente acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, podendo consistir em um ou uma combinação dos seguintes meios:

- Divulgação eletrônica
- Base de conhecimentos
- Registro de lições aprendidas
- Registro de soluções alternativas utilizadas
- Registro de ocorrências, conhecimentos e procedimentos relacionados a cada sistema
- Documentação de melhores práticas
- Reuniões e suas respectivas atas
- Relatórios periódicos
- **Ferramentas de comunicação em geral: videoconferência, chat, e-mail**

5.3.1 TRANSFERÊNCIA FINAL DE CONHECIMENTOS

Ao final deste contrato a CONTRATADA deve, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/93, promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para a nova contratada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

5.3.2 REVOGAÇÃO DE PERFIS DE ACESSO

Ao término do contrato, serão revogados todos os perfis de acesso eventualmente concedidos a técnicos da CONTRATADA.

5.3.3 ELIMINAÇÃO DE CAIXAS POSTAIS

Ao término do contrato, serão eliminadas eventuais contas de e-mail de profissionais da CONTRATADA.

5.3.4 ENCERRAMENTO ABRUPTO DO CONTRATO

Os procedimentos indicados de transferência de conhecimento visam à garantia de continuidade do serviço quando do encerramento do contrato de forma abrupta. Em caso de encerramento abrupto do contrato deverá ser iniciado imediatamente o planejamento de nova contratação.

Pelo fato de o objeto desta contratação se referir a um serviço continuado cuja paralisação abrupta traria consequências severas para o bom funcionamento dos ambientes digitais do TJBA, a CONTRATADA fica sujeita às pertinentes penas de responsabilidade civil, penal e administrativa quando promover a paralisação abrupta do serviço sem que haja robusta justificativa.

5.4 DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todas as atividades, documentação e produtos **desenvolvidos durante a execução dos serviços** serão de propriedade única e exclusiva do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços, objeto da contratação. Entende-se por documentação quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

Os direitos autorais dos serviços técnicos serão de exclusividade do CONTRATANTE, que poderá publicar e/ou divulgar seus resultados, quando considerados pertinentes.

A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na execução dos serviços relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo TJBA.

5.5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

A composição da equipe técnica de suporte deverá ser provida e dimensionada pela CONTRATADA, estabelecendo adequada relação entre a quantidade e produtividade individual dos profissionais por ela disponibilizados e o prazo contratual, assumindo toda a responsabilidade trabalhista e de normas de segurança do trabalho, além dos impostos e tributos aplicáveis. Estes profissionais deverão dispor de ferramentas e insumos necessários e suficientes à execução dos serviços.

5.6 GARANTIA CONTRATUAL

Em garantia de plena, fiel e segura execução de tudo o que se há obrigado, a CONTRATADA prestará caução correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor global do objeto contratado, em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, cuja liberação ou restituição dar-se-á após a expiração deste instrumento contratual.

O cálculo da atualização monetária do valor caucionado em dinheiro será feito aplicando-se o índice mais vantajoso para a Administração entre a data de retenção da caução e da devolução do seu valor.

A liberação da garantia ou sua restituição se dará após o recebimento definitivo do objeto do contrato e a comprovação de quitação de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias dos recursos humanos envolvidos na Prestação de Serviços, inclusive garantidas eventuais demandas judiciais decorrentes da presente contratação, nos termos do Instrumento Contratual, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos ao CONTRATANTE.

A garantia será, obrigatoriamente, revista e complementada quando houver redução da sua representatividade percentual por variação econômica do contrato ou descontos de valores devidos ao CONTRATANTE, a exemplo de multas, quando for o caso.

No caso de alteração do valor do contrato, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, pelo CONTRATANTE, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da CONTRATADA, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais.

O cálculo da atualização monetária do valor caucionado em dinheiro será feito aplicando-se o índice mais vantajoso para a Administração entre a data de retenção da caução e da devolução do seu valor.

A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.

5.7 DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Com fundamento nas Leis Federais nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, na Lei Estadual nº 9.433/2005, e nos Decretos do Poder Judiciário do Estado da Bahia nº 12/2003 e nº 44/2003, a CONTRATADA que incorrer em ilícitos ou faltas administrativas ficará sujeita, além das sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, às sanções previstas na referida Lei Estadual, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa.

As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

As multas não impedem que a Administração rescinda, unilateralmente, o contrato e aplique as demais sanções previstas em lei, bem como não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

Para a aplicação das penalidades previstas será levada em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato.

Outras sanções poderão eventualmente ser impostas à CONTRATADA de acordo com a legislação aplicável.

6 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

6.1 FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO CAPTCHA - REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

O serviço a ser licitado deve contemplar a sua devida **Atualização Tecnológica** durante o prazo de vigência do contrato, **Treinamento no modelo *hands on*** e **Serviço de Suporte Técnico Especializado** além de também prover, no mínimo, os seguintes **requisitos**:

- ✓ Ser disponibilizado em plataforma de nuvem (*cloud*) do próprio fabricante do serviço ou gerenciada pelo próprio fabricante do serviço, na modalidade **Software como Serviço – SaaS (“Software as a Service – SaaS”)**;
- ✓ Todos os componentes do serviço deverão estar em linha de produção do fabricante. Não serão aceitas, soluções e/ou componentes com previsão de descontinuidade, *end-of-support* ou *end-of-life*;
- ✓ Possuir documentação preferencialmente em língua nativa – Português do Brasil e, em caso de impossibilidade, será aceito o fornecimento da documentação em inglês.
- ✓ Suportar o volume mínimo de 30 (trinta) requisições por segundo ou 80 (oitenta) milhões de acessos mensais, o que equivale a 960 (novecentos e sessenta) milhões de acessos por ano;

- + 365 dias no ano
- * 24 horas no dia
- * 60 minutos por hora
- * 60 segundos por minuto

+ 31.536.000 segundos por ano

+960.000.000,00 requisições por ano
/ 31.536.000,00 segundos por ano

+ 30,44 requisições por segundo

- ✓ Suportar tempo de resposta médio, para validação no *backend*, inferior a 300ms (trezentos milissegundos), sendo aceitável no máximo 500 milissegundos nos horários de pico de requisições;
- ✓ Possuir disponibilidade mínima mensal de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento);
- ✓ Permitir a possibilidade de configuração no modo oculto (modo passivo/*no-captcha* /modo invisível);
- ✓ Permitir configuração de opções para acessibilidade;
- ✓ Permitir o funcionamento baseado em escores/níveis de dificuldade;
- ✓ Permitir a configuração de localização automática ou via código;
- ✓ Suportar aplicativos web e dispositivos móveis (implementação nativa ou via SDK);
- ✓ Possuir funcionamento global (deve ser acessível não só no Brasil);
- ✓ Possuir política de privacidade com foco em LGPD;
- ✓ Suportar a configuração de alertas;
- ✓ Permitir a configuração de chave por domínio;
- ✓ Permitir a manutenção de chave via API ou outro meio;
- ✓ Permitir a monitoração de status via API ou outro meio;
- ✓ Permitir a auditoria das chaves via API ou outro meio;
- ✓ Permitir a coleta de métrica das chaves via API ou outro meio;
- ✓ Disponibilizar mensalmente o Relatório de Requisições Mensal do serviço e o Relatório de Indisponibilidade Mensal em segundos;
- ✓ O serviço não deve usar recurso de CAPTCHA tradicional, baseado na ofuscação ou embaalhamento de letras e/ou números;

- ✓ O serviço deve possuir console para administração de aplicações que usam o serviço Anti-robô, com apresentação de estatísticas/indicadores individualizados por aplicação;
 - Dentre as estatísticas/indicadores, apresentar o quantitativo de consultas realizadas por período, eficiência e modos do serviço utilizados, todos individualizados por aplicação.
- ✓ O serviço deve possibilitar o agrupamento de aplicativos web e móveis por categorias/contas específicas e permitir a gestão por usuários distintos.

6.2 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

O SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverá ser realizado por meio de **Centro de Suporte e Assistência Técnica - CSAT**, que poderá pertencer ao fabricante da solução ou à própria CONTRATADA. No caso de ser da CONTRATADA, será exigida comprovação de que foi designada pelo fabricante da solução como autorizada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica.

A CONTRATADA, **na Reunião de Alinhamento - item 4.3.1** deverá fornecer:

- Todas as informações referentes a este **CSAT**, indicando se pertence ao fabricante dos produtos ou à CONTRATADA;
- As informações sobre os canais de atendimento para abertura dos chamados:
 - endereço de *website*;
 - números de telefone de serviço “0800” com permissão de recepção chamados feitos tanto a partir de terminais fixos quanto a partir de terminais móveis e com tempo máximo de espera de até 3 (três) minutos;

Durante o período da garantia, o **CSAT** deverá prover o serviço de **Suporte Técnico Especializado**, para o produto adquirido, que deverá ser prestado de forma **remota** na modalidade **hands-on** e obedecendo o disposto no **item 4.4.2 – Nível Mínimo de Serviço - NMS**.

- ✓ Entende-se como **MODALIDADE HANDS-ON**, o serviço de suporte será necessariamente prestado com o acompanhamento da equipe técnica da CONTRATANTE de forma que, durante a execução do serviço, seja também promovida a capacitação técnica e devido treinamento.
- ✓ Entende-se como **SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**, as ações necessárias para reparação de erros detectados no serviço, de forma a garantir o seu pleno, correto e seguro funcionamento. Estão incluídos no **SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO** as seguintes atividades para tratamento de problemas relacionados à solução proposta:
 - Prestar suporte às equipes de desenvolvimento no processo de integração das aplicações do TJBA com o serviço CAPTCHA;
 - Orientar sobre o uso e configuração dos serviços, conforme necessidades apontadas pelo TJBA;
 - Responder às questões relacionadas à compatibilidade e interoperabilidade dos serviços;
 - Auxiliar na interpretação da documentação dos serviços contratados;
 - Orientar o processo de identificação da causa de uma falha do serviço;

- Providenciar ou fornecer informações para correção de falhas na utilização do serviço;
- Orientar para a solução de problemas de “*performance*” e “*tunning*” das configurações dos serviços contratados;
- Orientar sobre as melhores práticas para implementação dos serviços contratados;
- Apoiar e atuar na execução de procedimentos de atualização para novas versões dos serviços de *softwares* instalados.
- Promover a notificação formal prévia, com antecedência adequada, da equipe de desenvolvimento da CONTRATANTE caso haja qualquer alteração ou atualização no componente ou no serviço. O aviso de alteração deverá vir acompanhado de documento relacionando quais foram as mudanças da nova versão do componente ou serviço. Bem como fornecer todo o suporte necessário, à equipe de desenvolvimento da CONTRATANTE, para adequação dos sistemas legados da CONTRATANTE à nova versão.
- As atividades relacionadas ao **SUORTE TÉCNICO REMOTO** deverão ser realizadas por meio de contato telefônico, troca de mensagens eletrônicas e videoconferência por meio de ferramenta homologada pelo TJBA, **devendo ser evitada a utilização de acesso remoto. Em caráter excepcional, a área de Segurança da Informação do CONTRATANTE poderá autorizar a utilização de acesso remoto** por meio de ferramenta homologada pelo TJBA após avaliar sua necessidade em caso de situações emergenciais que representem grande impacto ao funcionamento do ambiente computacional do PJBA.
- Caso opte por solucionar o problema, reportado pelo TJBA, por meio de atendimento **on site** (presencial), isso não deve imputar qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.
- **Deverá ser fornecido, em modo *hands on*, todos os instrumentos para que a equipe técnica do TJBA obtenha os conhecimentos necessários ao entendimento da solução contratada, para a sua instalação, configuração, operacionalização, parametrização e gerenciamento.**

6.2.1 REGISTRO DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS

- ✓ Para fim de controle de conformidade com o Nível Mínimo de Serviço exigido, as solicitações de atendimento do Suporte Técnico Especializado de que trata o item anterior, feitas ao **CSAT**, deverão ser registradas em sistema de controle de chamados;
- ✓ O **CSAT** deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de suporte técnico, independentemente de sua natureza, cabendo ao TJBA o devido acompanhamento que deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e todos os dias do ano;
- ✓ O registro do chamado deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - Número do contrato
 - Número do registro/ocorrência (a ser fornecido pelo **CSAT**);
 - Identificação do atendente;
 - Identificação do solicitante;

-
- Data e hora da solicitação;
 - Descrição da ocorrência;
 - Classificação da ocorrência:
 - Suporte Técnico Remoto: incidente
 - Suporte Técnico Remoto: esclarecimento de dúvidas
 - Data e hora da solução / fechamento da ocorrência
 - Identificação do responsável pelo aceite/fechamento do serviço
 - Tipo de fechamento da ocorrência
 - Solução de contorno
 - Solução definitiva
 - ✓ A Data e hora da abertura do chamado, demarcará o início da contagem do prazo de solução das ocorrências;
 - ✓ A ferramenta de acompanhamento dos chamados deverá oferecer, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
 - Permitir consulta por chamados encerrados em determinado período relacionados à um contrato específico;
 - Permitir consulta com filtros por chamado com status “aberto”, com a sua data de abertura compreendida em um período informado e relacionado a um contrato específico;
 - Permitir a apuração do tempo total de atendimento do chamado e o tempo em que ficou sob a responsabilidade do **CSAT**;
 - Exibir as informações do andamento dos chamados de forma completa, clara e precisa, permitindo identificar objetivamente as transições de responsabilidade entre o **TJBA** e o **CSAT** pelas ações a serem realizadas;
 - Exibir as informações de data e hora de forma padronizada, incluindo o fuso horário a ser considerado;
 - Não deverá haver qualquer limitação de número de solicitações de suporte técnico remoto;
 - Não deverá haver qualquer limitação para o número de técnicos do TJBA autorizados a abrir chamados técnicos

6.3 RELATÓRIOS GERENCIAIS

Durante todo o período de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, um arquivo contendo os relatórios gerenciais, descritos nos itens 6.3.1 e 6.3.2, referentes ao período mensal de prestação de serviço encerrado. Estes Relatórios e seus anexos, deverão ser encaminhados ao Gerente do Contrato, em até 7 (sete) dias úteis contados a partir do dia seguinte ao fim do período de apuração mensal dos serviços, em formato PDF, acompanhado da versão editável XLS ou outro formato definido em comum acordo. O atraso no envio dos Relatórios Gerenciais implicará no atraso da

análise técnica de suas informações. Tal análise servirá de subsídio para a realização da medição do serviço prestado pela CONTRATADA no respectivo período.

6.3.1 MENSAL DE ATENDIMENTO

Este relatório será o demonstrativo do registro de todas as ocorrências de suporte técnico e deverá conter as seguintes informações de cada ocorrência:

- Número do contrato
- Número do registro/ocorrência (a ser fornecido pelo **CSAT**);
- Identificação do atendente;
- Identificação do solicitante;
- Data e hora da solicitação (fuso horário de Brasília);
- Data e hora do atendimento inicial (fuso horário de Brasília);
- Descrição da ocorrência;
- Classificação da ocorrência:
 - Suporte Técnico Remoto: incidente
 - Suporte Técnico Remoto: esclarecimento de dúvidas
- Data e hora da solução / fechamento da ocorrência
- Identificação do responsável pelo aceite/fechamento do serviço
- Tipo de fechamento da ocorrência
 - Solução de contorno
 - Solução definitiva
- Duração da ocorrência (período entre a abertura e fechamento do chamado)

6.3.2 MENSAL DE REQUISIÇÕES

Este relatório será o demonstrativo do registro de todas as requisições mensais do serviço de CAPTCHA e deverá conter as seguintes informações de cada ocorrência:

- Período (mensal)
- Nome do domínio / sistema
 - Quantidade de requisições por domínio/sistema
- Quantidade total de requisições (somados todos os domínios/sistemas)

6.4 USO DA LÍNGUA PORTUGUESA

6.4.1 NO SUPORTE TÉCNICO

Em todas as atividades de suporte técnico deverá ser empregada a língua portuguesa falada e escrita no Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

- i. O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;
- ii. O acesso a *sites* do fabricante com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou *download* de componentes de *software*;
- iii. Outros casos, com o aceite e aprovação da equipe do TJBA.

6.4.2 NO ACOMPANHAMENTO DOS CHAMADOS

A abertura, o acompanhamento e o atendimento das ocorrências deverão ser feitas em língua portuguesa do Brasil;

6.4.3 NOS RELATÓRIOS

O conteúdo dos relatórios gerenciais constantes no item 6.3 deverá ser apresentado em língua portuguesa do Brasil.

6.4.4 NAS INTERFACES DE ACESSO

Todas as interfaces de acesso dos usuários ao sistema e demais artefatos, deverão ser apresentados no idioma português do Brasil.

6.5 AMBIENTE TECNOLÓGICO

Os ambientes de *software* relacionados poderão ser, a qualquer momento, atualizados nos seus diversos componentes, complementados ou substituídos por outros, desde que sejam integrantes das mesmas plataformas, ficando o **CSAT** responsável por reciclar ou substituir seus profissionais para adequar-se a essas mudanças, bem como providenciar, no formato *hands on*, a adequação que for necessária, do ambiente da CONTRATANTE, para a manutenção do pleno funcionamento do serviço por ela fornecido.

6.6 REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DE RECURSOS COMPUTACIONAIS NO AMBIENTE DO CONTRATANTE

A CONTRATADA deverá aderir à política de segurança e acesso do CONTRATANTE.

6.7 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará o **Termo de Confidencialidade - Anexo IV**, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação. O termo visa assegurar que a CONTRATADA manterá sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa:

- ✓ Sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.
- ✓ Sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido.

- ✓ Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, *softwares*, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato.
- ✓ Sobre a política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de *softwares* decorrentes.
- ✓ Sobre o processo de instalação, configuração e customizações de produtos.
- ✓ Sobre o processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

A CONTRATADA não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros, entre outros, sem a anuência expressa do CONTRATANTE.

É vedada a propaganda ou divulgação pública do contrato sem prévia autorização do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, ainda, executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas.

O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar testes de segurança e auditoria nos sistemas, inclusive com uso de ferramentas específicas. Qualquer vulnerabilidade identificada ou inobservância à Política de Segurança da Informação deste Tribunal deverá ser eliminada pela CONTRATADA.

Em casos excepcionais, com a expressa autorização do CONTRATANTE, poderá ser realizado pelo CONTRATADO acesso direto aos sistemas e demais ambientes digitais, sendo que este acesso deve constar nos registros de auditoria.

Todo suporte do ambiente, incluindo a reprodução de qualquer falha, deverá ocorrer em ambiente de homologação, que poderá ser gerado, mas não necessariamente, com o embaralhamento da base de produção (processo que permuta informações, impedindo a identificação de dados reais).

As soluções deverão estar aderentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

7 ANEXOS COMPLEMENTARES E MODELOS A SEREM UTILIZADOS

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO IV – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO V – MODELO DE TERMO DE DESIGNAÇÃO DO PREPOSTO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	XX/202X

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:		Cidade:	
Estado:	CEP:	Telefax:	E-mail:

Prezados Senhores,

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, com os quais concordamos plenamente.

Nossa proposta é válida por 60(sessenta) dias, contados da data de sua assinatura, sendo o preço ofertado firme e irrevogável durante o seu prazo de validade.

Informamos que estão inclusos nos preços ofertados todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.

O valor global **ANUAL** de nossa proposta, **referente à doze vezes a média dos preços das faixas de quantidades acessos mensais**, conforme a tabela a seguir, é de R\$ _____ (por extenso):

ITEM	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	QUANTIDADE PREVISTA	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO DO ITEM (R\$)
1	Pacote básico	Até 40 milhões de requisições mensais	12 meses		
2	Pacote adicional	1000 requisições	480.000 Pacotes		
TOTAL (R\$)					

Salvador, ____ de _____ de 202_.

RAZÃO SOCIAL CNPJ, NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA



ANEXO IV - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO I AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM, E A EMPRESA

(Pregão Eletrônico nº xx/xxxx -
Processo nº xxxxxx/xxxxx)

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O ESTADO DA BAHIA, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001-60, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA**, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por..... adiante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e, do outro lado,....., inscrita no CNPJ sob nº....., doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, representada por, inscrito no CPF/MF sob nº, resolvem, tendo em vista o constante do **PA nº** com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, e tendo em vista o constante no **PA nº TJ-ADM-2021/40742**, e sempre que em conjunto referidas como **PARTES** para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do contrato N° ..., celebrado pelas **PARTES**, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a**NOME DA EMPRESA**..... tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme tipificado no Art.325 do Decreto – Lei 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** de que a**NOME DA EMPRESA**..... tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

O **CONTRATANTE** estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as **PARTES**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo **CONTRATANTE**;
- b) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo **CONTRATANTE**;
- c) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;
- d) O **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelaNOME DA EMPRESA.....
- e) O **CONTRATANTE** pode, sem aviso prévio, restringir ou bloquear o acesso à Web Sites, serviços da Internet ou download de arquivos e examinar o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, arquivos em computadores, cache de navegadores Web, bookmarks, histórico de sites visitados, configurações dos softwares e outras informações armazenadas ou transmitidas pelos seus computadores;
- f) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a preservar o sigilo das senhas das contas dos usuários, não as ceder nem facilitar a sua descoberta, sob qualquer pretexto, bem como não utilizar contas e senhas pertencentes a outros servidores.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- a) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- c) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- a) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;
- b) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do **CONTRATANTE**;
- b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;
- c) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;
- d) ANOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE**;
- e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;

- f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;
- g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas àNOME DA EMPRESA....., são de única e exclusiva propriedade intelectual do **CONTRATANTE**;
- h) ANOME DA EMPRESA..... **firmará acordos por escrito com cada um de seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento, entregando uma via ao CONTRATANTE**;
- i) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;
- j) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a envidar todos os esforços para preservar a confidencialidade das informações, adotando práticas de trabalho seguras quanto ao manuseio, armazenamento, transporte, impressão, transmissão e, quando for o caso, destruição de informações pertencentes ao **CONTRATANTE**;
- k) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a estar engajada na promoção de Segurança da Informação, incorporando as suas recomendações às atividades diárias do trabalho;
- l) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a notificar à Área de Segurança da Informação do **CONTRATANTE** em caso de divulgação ou suspeita de divulgação, acidental ou intencional, de informações pertencentes ao **CONTRATANTE**, bem como a descoberta de fragilidades de sistemas ou processos que possam propiciar a quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura, até 5 (cinco) anos após o término do CONTRATO, e persiste após o término da atividade, mudança de função ou de encerramento do vínculo empregatício com a empresa.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, aNOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

As partes elegem foro da Comarca de Salvador-BA, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, as partes firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, juntamente com as testemunhas abaixo identificadas.

Salvador, _____ de _____ de 20__.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

(nome da empresa)

(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)

(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)

Testemunhas:

Nome: _____ CPF: _____
Nome: _____ CPF: _____



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ANEXO V – MODELO DO TERMO DE DESIGNAÇÃO DE PREPOSTO

(Logomarca da empresa em papel timbrado)

Em atenção ao disposto no **Contrato nº. .../XXXX**, apresentamos o(a) Senhor(a) _____ portador(a) do RG nº _____, inscrito no CPF/MF nº _____, como representante desta empresa, com poderes para responder, perante ao Tribunal de Justiça da Bahia, pela execução dos serviços continuados para a disponibilização do **Desafio Cognitivo – CAPTCHA – na modalidade software como serviço (“Software as a Service – SAAS”)** no Ambiente digital do Poder Judiciário do Estado da Bahia até o total cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas – obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Salvador, ____ de _____ de ____.

(Nome, identidade e assinatura do Representante da Empresa)