

TERMO DE REFERÊNCIA

Termo de Referência para a eventual contratação, através do Sistema de Registro de Preços, de empresa especializada para fornecimento de Solução de Tecnologia da Informação integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em computação em nuvem (*Cloud Computing*), incluindo suporte técnico, implantação e treinamento, de acordo com as especificações previstas neste documento.

São Luís/MA 2021

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (Art. 18, § 3º, I)

1.1. Constitui objeto do presente documento a eventual contratação empresa especializada, para fornecimento de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em computação em nuvem (*Cloud Computing*), incluindo suporte técnico, implantação e treinamento com direito de atualização e suporte por 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogável nos limites da lei, para o Tribunal de Justiça do Maranhão.

1.2. Os serviços oferecidos deverão satisfazer as quantidades conforme **Anexo I - Descrição da Solução de TIC** deste documento e atender as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

2. DA MODALIDADE E REGIME DE CONTRATAÇÃO

2.1. O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de Tecnologia de Informação, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste documento. Portanto, a licitação poderá ser na modalidade **“PREGÃO”** sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo **“MENOR PREÇO”**.

2.2. Para efeito de adjudicação do objeto, será considerado o **ME-NOR PREÇO GLOBAL POR LOTE (LOTE ÚNICO)**, uma vez que todos os itens a serem fornecidos são componentes de uma única solução de TI, a qual não pode ser desmembrada sem que haja perda de produtividade e economia de escala.

2.3. A contratação será efetivada por item, observada a conveniência e oportunidade da Administração além da viabilidade técnica e orçamentária.

2.4. Acerca do tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as ME e EPP, o objeto em apreço está enquadrado na exceção prevista no inciso I do art. 10º do Decreto 8.538/2015, conside-

rando que durante a pesquisa de preços não foram localizados fornecedores competitivos enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte sediadas local ou regionalmente e capazes de cumprir as exigências estabelecidas neste documento.

2.5. Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade PRE-GÃO, na forma ELETRÔNICA, tipo menor Preço GLOBAL, visando formação de ATA de Registro de Preços com fulcro no art. 3, inciso IV. do Dec. Estadual 36.184/2020 (Regulamenta o RP no Estado do Maranhão) e modificações subsequentes. A contratação do objeto pretendido tem amparo na lei federal Nº 8.666/93, Decreto Federal nº 10.024/2019 e demais legislações aplicadas à matéria.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

3.1. MOTIVAÇÃO (Art. 18, § 3º, II, a)

3.1.1. As soluções atuais de email, antispam e mensageiria instantânea adotadas pelo TJMA demandam investimentos em equipamentos e softwares, além de possuir alto custo operacional. Outra abordagem para suprir essa necessidade de forma integrada é através de computação em nuvem, prática já amplamente utilizada no mercado, que além de ser um modelo vantajoso economicamente, proporciona a racionalização do esforço da equipe técnica do Tribunal, segurança em classe mundial de qualidade e maior disponibilidade da solução.

3.1.2. Diante das alternativas de atendimento da demanda de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa existem dois modelos de uso dos serviços disponíveis no mercado:

- **On Premises** (nas instalações): os serviços e recursos de TI são mantidos na infraestrutura local sob responsabilidade da equipe técnica própria da instituição.
- **Cloud Computing** (computação nas nuvens): os serviços e recursos de TI são fornecidos remotamente, mantidos em um

Data Center externo sob responsabilidade da equipe técnica do provedor de nuvem.

3.1.3. Atualmente o TJMA utiliza o modelo On-Premises possuindo um elevado custo, problemas de manutenção, operação e riscos graves como:

3.1.3.1. Investimento em equipamentos (servidores de rede, storages, etc);

3.1.3.2. Investimento em licenças de softwares (sistema operacional, virtualização, suíte de escritório, etc);

3.1.3.3. Salvaguarda de dados e backup;

3.1.3.4. Dificuldade para a realização de auditorias;

3.1.3.5. Alto custo de uma solução de Anti SPAM.

3.1.3.6. Contratação e gerenciamento de solução AntiSpam;

3.1.3.7. Ausência ou dificuldade na integração das soluções (videoconferência, chat, documentos etc.);

3.1.3.8. Necessidade de treinamentos periódicos para a equipe do PJMA para conseguir realizar a manutenção e operação de todas as ferramentas;

3.1.3.9. Alocação de equipes de diferentes áreas (Banco de Dados, Segurança da Informação, Redes, Atendimento);

3.1.3.10. Necessidade de pagamento de hora-extra para os servidores para a realização de atividades de manutenção que causem indisponibilidade do ambiente;

3.1.3.11. Ausência de equipe de atendimento 24x7 para monitoramento, identificação e correção de problemas com as ferramentas;

3.1.3.12. Problemas para manutenção do serviço em momentos de férias e licenças das pessoas que mantêm o serviço em funcionamento;

3.1.4. A solução suportada pelo modelo de computação em nuvem possui vantagens, principalmente em relação à alocação de mão de obra do PJMA, infraestrutura de armazenamento, processamento, transmissão de dados, uma vez que ela é fornecida e mantida pela prestadora do serviço;

3.1.5. Para permitir o uso adequado da nova solução por parte dos usuários e pela equipe técnica do PJMA há a necessidade da realização de treinamento. Devido à grande quantidade de usuários (servidores e magistrados) deverão ser disponibilizados treinamentos das funcionalidades existentes nas novas ferramentas de maneira online na modalidade EaD para que os usuários possam assistir de acordo com a necessidade e sempre que ocorrer uma dúvida. Para as equipes técnicas do PJMA deverá haver um treinamento avançado para possibilitar a operação das novas ferramentas;

3.1.6. Pela criticidade do serviço de e-mail, pela grande quantidade de contas de e-mail do PJMA é necessário que seja realizada contratação de empresa especializada para realizar a integração das contas dos usuários com a nova solução além da migração dos dados. Com a contratação de empresa especializada o risco de problemas e indisponibilidade com o serviço é minimizado e diminuindo a possibilidade de prejuízos para os usuários do PJMA e para a população em geral que precisa se comunicar com usuários do PJMA;

3.1.7. A solução suportada pelo modelo de computação em nuvem possui vantagens, principalmente em relação à infraestrutura de

armazenamento, processamento e transmissão de dados, uma vez que esta é fornecida e mantida pela prestadora do serviço, ficando o Tribunal responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

3.2. OBJETIVOS (Art. 18, § 3º, II, b)

3.2.1. Garantir o acesso a inovação tecnológica através de recursos de comunicação e colaboração atualizados constantemente.

3.2.2. Reduzir custos de infraestrutura e serviços de TI através da hospedagem de aplicações em infraestrutura em nuvem e terceirização dos custos operacionais;

3.2.3. Evitar a diminuição da produtividade dos servidores deste Tribunal, caso haja indisponibilidade do serviço de comunicação e colaboração, e lentidão na recuperação dos mesmos;

3.2.4. Otimizar a produtividade da equipe de TI, focando o suporte nas operações de missão crítica.

3.3. BENEFÍCIOS (Art. 18, § 3º, II, c)

3.3.1. Reduzir custos de infraestrutura e serviços de TI através da hospedagem de aplicações em infraestrutura em nuvem e terceirização dos custos operacionais.

3.3.2. Evitar diminuição da produtividade dos servidores deste Tribunal, caso haja indisponibilidade do serviço de comunicação e colaboração, e lentidão na recuperação dos mesmos.

3.3.3. Manter resiliência através do ambiente de nuvem, o que reduz o potencial de falha e o risco de paralisação dos serviços de comunicação e colaboração.

3.3.4. Continuidade de todos os serviços de comunicação e colaboração previstos no contrato atual, já que são amplamente utilizados na rotina deste Tribunal.

3.3.5. Otimizar a produtividade da equipe de TI, focando o suporte nas operações de missão crítica.

3.4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E OPERACIONAL (Art. 18, § 3º, II, d)

3.4.1. Planejamento Estratégico do Tribunal

PERSPECTIVA RECURSOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO 18 – Aperfeiçoar a atuação de TIC, visando a melhoria dos processos internos e a entrega efetiva dos produtos e serviços.

3.4.2. Planejamento Estratégico de TIC - PETIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 – Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10 – Propiciar maior agilidade nos trâmites dos processos judiciais

3.4.3. Plano Diretor de TIC - PDTIC

META 1 – Garantir a Infraestrutura de TI para atender as demandas da organização

META 6 – Garantir contratos de serviços de TI

3.5. REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES (Art. 18, § 3º, II, e)

3.5.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização de Demanda (DOD) encaminhado pela Divisão de Serviços de TI, e os Estudos Preliminares constantes no DIGIDOC PA **157092021**.

3.6. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A CONTRATADA (Art. 18, § 3º, II, f)

3.6.1. Atualmente, o TJMA possui 7178 contas de e-mail em seu ambiente computacional na plataforma **ZIMBRA OPEN SOURCE (Levantamento realizado em 28/06/2021)**. As mesmas estão distribuídas da seguinte conforme abaixo:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Caixas de correio com tamanho até 2GB	5966
Caixas de correio com tamanho até 3GB	322

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Caixas de correio com tamanho até 5GB	816
Caixas de correio com tamanho até 15GB	74
TOTAL DE CONTAS DE E-MAIL ATIVAS.	7178

3.6.2. Conforme levantamento realizado, a equipe sugere a contratação de 8000 licenças (relativo ao quantitativo de 7163 acrescido de 11,7%) que serão utilizadas para todas as ferramentas. As licenças foram divididas de acordo com o perfil das contas e a capacidade de armazenamento é referente para aos dados armazenados pelo usuário (E-mail, Arquivos, Vídeos, Textos, Planilhas, Apresentações e Sites). Os 2 perfis sugeridos são:

1.1.1 Perfil 1 - Composto por pessoas - Licença Básica: 6500 licenças com suporte técnico, permitindo **armazenamento total mínimo de 50GB** por usuário.

2 Perfil 2 - Composto por setores (Gabinetes de Desembargadores, Varas judiciais, Câmaras e Secretarias) - Licença Avançada: 1.500 com suporte técnico, permitindo **armazenamento total mínimo de 100GB** por usuário.

3.6.3. As **201 listas de distribuição** não deverão consumir licenças pois as mensagens ficarão armazenadas nas caixas postais dos usuários que fazem parte do Perfil 1;

3.6.4. Além das aquisições das licenças, serão necessários os serviços de instalação, configuração, integração com migração dos dados de e-mails para a nova estrutura e capacitação das funcionalidades da ferramenta para todos os usuários do PJMA e treinamento avançado para a equipe da Coordenação de Infra Estrutura e Telecomunicações para possibilitar o atendimento aos usuários do PJMA.

3.7. ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE (Art. 18, § 3º, II, k)

3.7.1. Infraestrutura de TIC: O TJMA já dispõe de toda a infraestrutura de TI necessária. (Computadores, Telefones, link de comunicação)

3.7.2. Infraestrutura elétrica: O TJMA já dispõe de toda a infraestrutura de elétrica. (Rede elétrica, estabilizadores, no-breaks)

3.7.3. Logística de implantação: Plano de Implantação

3.7.4. Espaço físico: Não se aplica

3.7.5. Mobiliário: Não se aplica

3.7.6. Impacto ambiental: Não se aplica

3.8. CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL (Art. 18, § 3º, II, I)

3.8.1. O ambiente do serviço contratado deve:

- Estar em conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013.
- Possuir disponibilidade de no mínimo, 99,741% para os Data Centers onde os serviços estarão hospedados, o que pode ser comprovado por meio de certificação TIA 942 TIER II ou equivalente.
- Possuir certificação do tipo II em SAS 70 ou SSAE 16 ou ISAE 3402.
- Serão de propriedade do TJMA todos os produtos produzidos pela empresa CONTRATADA, incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, planilhas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador, e com a Lei 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada qualquer comercialização desses por parte da CONTRATADA.

- A CONTRATADA deverá entregar ao TJMA qualquer produto gerado, mesmo que tenha sido produzido sem a solicitação na ORDEM DE SERVIÇO.
- A utilização de soluções ou componentes proprietários, da CONTRATADA ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo TJMA.
- A CONTRATADA fica proibida de fazer qualquer tipo de publicidade sobre os serviços contratados, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- Conforme determina a Resolução nº 182, de 17 de outubro de 2013, emitida pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, Art. 10, § 2º, a empresa CONTRATADA que provê a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação não poderá ser a mesma que avalia, mensura ou fiscaliza o objeto da contratação.
- Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais -LGPD)

3.8.2. Tais conformidades devem ser mantidas durante toda a vigência do contrato e comprovadas através de declaração do fornecedor.

4. REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3º, IV)

4.1. COLABORAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM

4.1.1. Toda a solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem, no modelo de software como serviço (SaaS), onde a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados deve ser fornecida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento de seus usuários à Internet;

4.1.2. Todos os componentes da solução ofertada devem ser desenvolvidos pelo mesmo fabricante, garantindo os níveis de integração exigidos;

4.1.3. Toda a infraestrutura de Nuvem do provedor deve ser operada pela fabricante da solução, assim não sendo permitida a utilização de infraestrutura de terceiros;

4.1.4. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em computação em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação integral dos **itens 1 e 2**;

4.1.5. Deverá estar contemplado na oferta o fornecimento de todos os softwares necessários para a correta operação da solução e para o atendimento de todos os requisitos deste documento, sejam eles da categoria servidor ou cliente, bem como suas devidas atualizações de versão, garantia e suporte pelo período de vigência do contrato;

4.1.6. O correto dimensionamento da infraestrutura necessária para suportar a implementação e o desempenho adequado da solução é de responsabilidade da CONTRATADA;

4.1.7. Todos os componentes devem ser acessados exclusivamente através do protocolo seguro HTTPS;

4.1.8. A solução deve permitir que os administradores do PJMA possam atribuir diferentes perfis aos usuários, concedendo ou retirando acesso às suas funcionalidades, de acordo com as seguintes características:

- **Usuário:** Permissão de acesso aos componentes de sua conta;
- **Atendimento:** Permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca

de senha, excluir e alterar dados de grupos e dos usuários;

- Administrador: Permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e dos usuários. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte;
- Auditor: permissão para acessar relatórios de auditoria de todas as operações efetuadas por usuários e administradores.

4.1.9. Deve permitir que os administradores concedam ou revoguem acesso aos componentes da solução para determinados usuários (Por exemplo: permitir que um grupo de usuários tenha acesso apenas à ferramenta de correio eletrônico);

4.1.10. A autenticação dos usuários deve ser realizada de maneira integrada ao serviço de diretório da CONTRATANTE, devendo ser compatível com Microsoft Active Directory e LDAP (samba 4);

4.1.11. Deve-se considerar como espaço de armazenamento exigido para cada tipo de licença a somatória dos limites de armazenamento de cada componente da solução ofertada (armazenamento disponível para correio eletrônico somando a área de armazenamento de arquivos pessoais);

4.1.12. A solução ofertada deve estar disponível sempre em sua versão estável mais recente. As atualizações e correções de todos os componentes devem ser realizadas pela CONTRATADA e sem custos adicionais para a CONTRATANTE durante a vigência do contrato;

4.1.13. As atualizações da solução devem ser aplicadas sem que haja impacto nas operações da CONTRATANTE;

4.1.14. É de responsabilidade da CONTRATADA a atualização de qualquer componente cliente que necessite ser instalado nas estações de trabalho da CONTRATANTE. A atualização destes componentes deve ser realizada em até 30 dias a partir de sua publicação pelo fabricante;

4.1.15. A solução deve ser compatível com, pelo menos, os seguintes sistemas operacionais:

- Desktops e notebooks Microsoft Windows nas versões 7 e superiores;
- Desktops iMac nas versões 10.13 e superiores;
- Desktops e notebooks em distribuições Linux;
- Dispositivos móveis: Android (versão 5.1 e superiores) e iOS (versão 11 e superiores).

4.1.16. A solução deve ser compatível com a versão mais recente de, no mínimo, um dos navegadores utilizados no PJMA (Microsoft EDGE, Mozilla Firefox, Chrome, Safari) e, pelo menos, duas versões anteriores;

4.1.17. A solução deverá disponibilizar aplicativos móveis compatíveis com os sistemas operacionais descritos neste documento para acesso a todos os componentes da solução;

4.1.18. A solução deve prover funcionalidade de exportação dos dados dos usuários, referentes, pelo menos, aos componentes de e-mail, agenda, contatos e armazenamento de arquivos. A exportação deve respeitar os padrões de mercado para possibilitar a migração para outros serviços de nuvem;

4.1.19. Deve permitir que os administradores exportem os dados de todos os usuários da solução através da interface de administração. A exportação deve incluir, no mínimo, os dados dos seguintes componentes: Correio eletrônico, agenda, contatos e armazenamento de arquivos;

4.1.20. A solução ofertada deverá ter capacidade de atender simultaneamente ao número total de usuários contratados, incluindo todas as transações e armazenamento, sem que haja degradação do desempenho;

4.1.21. A solução deverá possuir interface gerenciamento no idioma português do Brasil;

4.1.22. Permitir autenticação e autorização entre soluções de terceiros utilizando no mínimo os protocolos OAuth 2.0 ou OpenID Connect;

4.1.23. Deve permitir o controle granular das políticas de segurança a nível organizacional;

4.1.24. O controle de dispositivos móveis deverá permitir habilitar ou desabilitar sincronismo dos dados;

4.1.25. O controle de dispositivos móveis deve permitir exigir aplicação das políticas de segurança;

4.1.26. A plataforma deverá possibilitar a geração de relatórios referentes aos dispositivos móveis cadastrados no domínio com, no mínimo, o tipo do dispositivo;

4.1.27. **Segurança e conformidade:**

4.1.27.1. A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e segurança de todas as informações da CONTRATANTE;

4.1.27.2. A solução deve prever redundância da infraestrutura de todos os serviços ofertados;

4.1.27.3. O fabricante deverá manter a solução certificada nas normas ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, PCI DSS, SSAE16 ou SSAE18, ISAE 3402 Type II e SOC 2 ou SOC 3, podendo a CONTRATANTE exigir a apresentação do certificado a qualquer momento da vigência do contrato;

4.1.27.4. Os serviços prestados deverão estar em consonância com as leis brasileiras relativas à segurança de informação e proteção de dados, a exemplo da lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e da lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);

4.1.27.5. Todos os dados da CONTRATANTE devem ser armazenados criptografados, com nível de criptografia de no mínimo 128 bits;

4.1.27.6. Permitir configuração de serviço de Logon único (SSO) através do protocolo SAML 2.0;

4.1.27.7. A solução deve permitir a configuração de duplo fator de autenticação em dispositivos móveis compatíveis com os sistemas operacionais previstos neste documento com, no mínimo:

- Aplicativo desenvolvido pelo fabricante da solução;
- SMS para número de celular cadastrado pelo usuário, sem custo para a CONTRATANTE.

4.1.27.8. Permitir que a configuração de duplo fator de autenticação seja tornada obrigatória através da definição de política corporativa pelos administradores do PJMA;

4.1.27.9. Deve possuir proteção contra DHA (Directory Harvest Attacks) e DoS (Denial of Service);

4.1.27.10. A solução deve registrar, para fins de auditoria, todos os eventos de acesso às contas e exclusão de conteúdo;

4.1.27.11. A solução deve permitir a auditoria pelos administradores do PJMA de todas as atividades realizadas pelos administradores da solução;

4.1.27.12. Os registros de auditoria não podem ser excluídos ou modificados através de nenhum meio e por nenhum tipo de usuário;

4.1.27.13. Deve permitir a exportação de logs de auditoria no formato CSV;

4.1.27.14. Deve permitir a exportação de logs de auditoria para um servidor de logs externo baseado em Rsyslog ou ELK, de forma automatizada de forma nativa ou através do uso de scripts ou APIs disponibilizado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE.

4.1.27.15. A solução deve assegurar ao administrador a possibilidade de recuperação de dados para, no mínimo, as aplicações de Correio Eletrônico e Área de Armazenamento pelo período mínimo de 30 dias, contatos a partir da data que o usuário removeu da própria lixeira;

4.1.27.16. A solução deverá possuir ferramenta que permita a configuração de auditoria para os **(itens 1 e 2)** por, no mínimo 90 dias, para as seguintes aplicações: Correio Eletrônico, Mensageiria Instantânea e Área de Armazenamento de Arquivos com, no mínimo, as seguintes características:

- Possuir capacidade de emissão de relatórios de auditoria;
- Somente os administradores ou usuários autorizados poderão realizar consultas e exportações;
- Deverá suportar a retenção de mensagens de correio eletrônico, mensagens instantâneas e arquivos do armazenamento pessoal e departamental;
- Os registros de auditoria não podem ser excluídos ou modificados através de nenhum meio e por nenhum tipo de usuário;

4.1.28. A solução deverá proporcionar a disponibilidade, a integridade e a segurança de todas as informações do Tribunal por ela gerenciadas e armazenadas. A solução deverá seguir o modelo de uso do serviço baseado em computação em nuvem (Cloud Computing) conforme **Figura 1: Solução de Colaboração e Comunicação em Computação em Nuvem**, bem como os demais requisitos estipulados no presente documento.



Figura 1: Solução de Colaboração e Comunicação em Computação em Nuvem

4.2. DISPONIBILIDADE

4.2.1. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7x365);

4.2.2. A disponibilidade do serviço ofertado deve ser de 99,9% do tempo contratado, de modo que a soma mensal do tempo de

indisponibilidade não ultrapasse 45 minutos, sendo esse o nível de acordo de serviço exigido – SLA;

4.2.3. Para o cálculo da indisponibilidade serão considerados os intervalos de tempo entre a queda e o reestabelecimento do serviço;

4.2.4. Caso a indisponibilidade do serviço seja decorrente de fato de responsabilidade da CONTRATANTE, as horas de interrupção não serão computadas;

4.2.5. A CONTRATADA deverá informar com antecedência mínima de 05 dias úteis qualquer parada previamente programada, sendo que estas horas serão consideradas para o cálculo de indisponibilidade da solução;

4.2.6. A solução deve disponibilizar um painel que demonstre o status de disponibilidade em tempo real;

4.2.7. A solução deve disponibilizar um painel que demonstre o histórico do tempo de indisponibilidade da solução. Este painel deve armazenar, no mínimo, dados dos últimos 12 meses de operação.

4.2.8. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

4.2.9. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade do Tribunal.

4.3. DESEMPENHO

4.3.1. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo Tribunal, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados pelo Tribunal.

4.4. CAPACIDADE DE ARMAZENAMENTO

4.4.1. Cada usuário da denominada Licença Básica deverá possuir cota de armazenamento total mínimo de 50 (cinquenta) GB (Gigabytes).

4.4.2. Cada usuário da denominada Licença Avançada deverá possuir cota de armazenamento total mínimo de 100 (cem) GB (Gigabytes).

4.5. INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO

4.5.1. Entende-se como serviço de integração a configuração e parametrização – com possíveis necessidades de desenvolvimento, dos componentes que farão a comunicação com o ambiente da CONTRATANTE com o objetivo de buscar ou enviar dados necessários para o correto funcionamento da solução;

4.5.2. A CONTRATADA é responsável por realizar a integração da solução com o diretório de usuários da CONTRATANTE, baseado em tecnologia Microsoft Active Directory ou LDAP (Samba 4);

4.5.3. A CONTRATADA é responsável por realizar e manter a integração da solução com o diretório de usuários da CONTRATANTE, baseado em tecnologia Microsoft Active Directory ou LDAP (Samba 4) de modo que o acesso aos serviços ocorra com o mesmo usuário e senha que utilizam para serem autenticados na rede do PJMA;

4.5.4. O serviço de integração poderá ser realizado através de sincronização dos usuários ou através de Federação de acessos;

4.5.5. Não poderá haver exposição ou armazenamento das senhas dos usuários sem criptografia em qualquer momento ou para qualquer finalidade;

4.5.6. A sincronização dos usuários deverá ser feita de maneira autônoma com periodicidade configurável pela CONTRATANTE, bem como acionada manualmente a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE;

4.5.7. A integração com o diretório de usuários deverá garantir, no mínimo, as seguintes características:

- Usuários criados no diretório deverão ser criados automaticamente na solução;
- Usuários bloqueados no diretório deverão ser bloqueados automaticamente na solução;

- Usuários excluídos no diretório deverão ser excluídos automaticamente na solução;
- Dados de usuários alterados no diretório deverão ser sincronizados automaticamente na solução (Ex.: nome, telefone).

4.5.8. A integração com o diretório de usuários deverá suportar a sincronização através da árvore de unidades organizacionais (OUs) ou através de grupos de usuários criados no diretório da CONTRATANTE;

4.5.9. A decisão de utilizar a árvore de unidades organizacionais (OUs) ou grupos de usuários será tomada em tempo de projeto, de acordo com a avaliação da CONTRATADA e em conjunto com a CONTRATANTE;

4.5.10. A CONTRATADA deverá fornecer todo e qualquer software, com exceção do serviço de diretório já utilizado pela CONTRATANTE, para serviço de integração;

4.5.11. Deverão ser fornecidos todos os equipamentos e aplicativos eventualmente necessários para sincronizar os objetos e seus atributos do serviço de diretório já utilizado pela CONTRATANTE para as contas armazenadas na nuvem.

4.5.12. O serviço de integração poderá ser executado presencialmente, nas dependências da CONTRATANTE, ou remotamente, respeitando-se o princípio da economicidade;

4.6. SISTEMA OPERACIONAL DOS EQUIPAMENTOS DOS USUÁRIOS

4.6.1. O acesso aos serviços a serem contratados deve ser possível, pelo menos, a partir dos seguintes sistemas operacionais:

- Desktops e notebooks Microsoft Windows nas versões 7 e superiores;
- Desktops iMac nas versões 10.13 e superiores;
- Desktops e notebooks em distribuições Linux;

- Dispositivos móveis: Android (versão 5.1 e superiores) e iOS (versão 11 e superiores).

4.6.2.0 acesso através de dispositivos móveis deve ser possível, pelo menos, a partir dos sistemas operacionais Android 4.4 / iOS 8 e superiores.

4.7. APLICATIVO CLIENTE

4.7.1. A solução deve ser compatível com a versão mais recente de, no mínimo, um dos navegadores utilizados no PJMA (Microsoft IE 7 ou superior, Mozilla Firefox, Chrome, Safari) e, pelo menos, duas versões anteriores;

4.7.2. O acesso deverá ser feito através de conexão segura (HTTPS).

4.8. FERRAMENTA DE PESQUISA

4.8.1. Deve possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca).

4.8.2. Permitir que o usuário realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento.

4.8.3. Permitir que Administradores e Auditores realizem pesquisa em relatórios de armazenamento e de auditoria.

4.8.4. A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo.

4.9. POLÍTICAS E PERFIS DE USO

4.9.1. Acesso aos Administradores para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de perfis de uso, discriminados abaixo:

- USUÁRIO: Permissão de acesso aos componentes de sua conta;

- **ATENDIMENTO:** Permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e dos usuários;
- **ADMINISTRADOR:** Permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e dos usuários. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte;
- **AUDITOR:** permissão para acessar relatórios de auditoria de todas as operações efetuadas por usuários e administradores.

4.10. ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

4.10.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato.

4.11. CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO (e-mail corporativo)

4.11.1. Os endereços eletrônicos das contas de e-mail deverão conter apenas o domínio do PJMA (**login@tjma.jus.br**), após a implantação da solução;

4.11.2. Deverá permitir operação off-line da caixa postal do usuário, incluindo a edição, leitura e comando de envio de mensagens quando não houver conexão ao serviço, sincronizando automaticamente quando a conexão for restabelecida.

- Esta funcionalidade poderá ser atendida sem o uso do navegador de internet.
- Caso seja necessária a instalação de equipamentos e softwares adicionais para o atendimento a este requisito, os mesmos deverão ser fornecidos e sua operação mantida pela CONTRATADA, inclusive a instalação e atualização de programas

clientes nos dispositivos utilizados (microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones).

4.11.3. O componente que implementa o serviço de MTA-Mail Transfer Agent deve suportar e ser totalmente aderente às especificações do protocolo SMTP da pilha TCP/IP (RFC 821) e suas atualizações ou correlatos;

4.11.4. O componente que implementa o serviço de MDA-Mail Delivery Agent deve suportar e ser totalmente aderente às especificações dos protocolos POPv3 e IMAPv4 da pilha TCP/IP (RFC 1939 e 3501 respectivamente) e suas atualizações ou correlatos, pelo menos;

4.11.5. Permitir o agrupamento de mensagens que contenham o mesmo assunto;

4.11.6. Permitir a criação de listas de distribuição de e-mail com, no mínimo, as seguintes características:

- As listas não podem ser contabilizadas no número de licenças;
- Poderão participar das listas usuários de outros domínios.

4.11.7. Deverá permitir criar aliases "apelidos" de e-mail para contas de usuários sem contabilizar o número de licenças.

4.11.8. Deverá permitir a realização de pesquisa da caixa de e-mail;

4.11.9. Permitir a utilização de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel;

4.11.10. O correio eletrônico corporativo deverá suportar, no mínimo, os seguintes quantitativos:

- A capacidade mínima da caixa postal de correio eletrônico deverá estar de acordo com o tipo de licença (básica ou avançada);

- Cada usuário poderá enviar até 1500 (um mil e quinhentas) mensagens por dia, cada uma delas podendo ser endereçada a até 500 (quinhentos) destinatários;
- Cada usuário poderá enviar até 30 (trinta) mensagens por minuto, (atingindo o limite, o excedente ficará em fila e será enviado automaticamente no momento seguinte).

4.11.11. A infraestrutura do serviço de correio eletrônico ofertada deve aceitar conexões de hosts externos, com endereços IP informados pela CONTRATANTE, para envio de e-mails em massa;

4.11.12. O tamanho máximo das mensagens enviadas e recebidas a partir da solução, somando seus anexos, não pode ser inferior a 25MB (vinte e cinco megabytes);

4.11.13. Permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal;

4.11.14. Permitir o envio de mensagens para área de trabalho temporária (fila de mensagens - spooling) quando o servidor de destino da mensagem estiver indisponível, para processamento em tempo futuro;

4.11.15. Permitir a criação de avisos automáticos de ausência, como férias, por exemplo;

4.11.16. Mensagens excluídas devem permanecer disponíveis por, pelo menos, 30 (trinta) dias e poderão ser recuperadas pelo próprio usuário;

4.11.17. Após a remoção definitiva de uma mensagem excluída, a mensagem deve permanecer disponível por, pelo menos, mais 30 (trinta) dias para recuperação pelos administradores da solução;

4.11.18. A solução deve notificar o usuário quando houver falha na entrega no envio de qualquer mensagem, informando o motivo detalhado da falha;

- 4.11.19. Permitir que os administradores do PJMA padronizem as assinaturas das mensagens para todos os usuários ou permitam a criação de assinaturas personalizadas pelos usuários;
- 4.11.20. Deve permitir a classificação das mensagens em categorias (marcadores) definidas pelo usuário;
- 4.11.21. Deve permitir a criação de pastas e subpastas para armazenamento das mensagens;
- 4.11.22. Deve permitir a criação de uma tarefa ou evento a partir de uma mensagem diretamente da interface do componente Correio Eletrônico;
- 4.11.23. Permitir a criação de regras para automatização de ações sobre as mensagens recebidas, com no mínimo as seguintes ações: encaminhamento da mensagem para outro endereço, resposta padrão, envio da mensagem para determinada pasta e rejeição da mensagem. Tais regras devem fazer uso de critérios de seleção baseados no conteúdo de campos como remetente, assunto, destinatário, tamanho ou em palavra-chave contida no corpo da mensagem, ou uma combinação destes;
- 4.11.24. Permitir que sejam anexados arquivos nas mensagens enviadas, sendo que a origem destes arquivos pode ser o equipamento cliente do usuário ou o componente de armazenamento de arquivos (Área de armazenamento virtual de arquivos);
- 4.11.25. Permitir que os administradores do PJMA cadastrem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio;
- 4.11.26. Permitir que os administradores do PJMA criem regras baseadas no conteúdo das mensagens de acordo com os seguintes requisitos:

- As ações permitidas durante a criação de regras devem ser, no mínimo: rejeitar a mensagem, colocar em quarentena ou entregar com modificações;
- Os campos disponíveis para as condições das regras devem ser, no mínimo: "cabeçalhos da mensagem", "assunto", "corpo", "remetente", "destinatário", "tamanho", "anexos";
- As condições disponíveis para a criação de regras devem ser, no mínimo, as seguintes: "começa com", "termina com", "contém", "igual a", "diferente de";
- Permitir o gerenciamento de regras de organização de mensagens pelo próprio usuário;
- Permitir que a liberação de mensagens bloqueadas seja feita pelo próprio usuário, sem intervenção da área técnica;
- Permitir que o usuário selecione e manipule as mensagens classificadas como SPAM ou Não-SPAM;
- Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens;
- Permitir que os usuários criem e importem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio de mensagens em sua caixa postal.

4.11.27. Permitir a criação de filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelos administradores do PJMA, de modo a atender Política de Segurança da Informação do órgão com no mínimo as seguintes características:

- Possuir a capacidade de verificar o conteúdo arquivos compactados anexos a mensagens;

- A ferramenta deverá verificar o binário do arquivo, não levando em conta apenas a extensão de tal arquivo para a análise;
- Permitir que o administrador crie regras que seja permitido rejeitar, colocar em quarentena ou ainda entregar os e-mails com modificações;
- Os filtros devem possibilitar a categorização dos anexos e a limitação, no mínimo, por tamanho, nome e extensão.

4.11.28. Segurança e conformidade – Correio Eletrônico:

- A solução deve prover, em tempo real e de forma integrada e automática, as funcionalidades de verificação e remoção de vírus, spam, phishing, spyware e malware para mensagens e anexos antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas;
- As funcionalidades de verificação e remoção de vírus, spam, phishing, spyware e malware devem ter a capacidade de verificar arquivos compactados;
- A solução deverá verificar o binário de arquivo(s) anexado(s), não levando em conta apenas a extensão de tal arquivo para a análise;
- Os componentes de verificação e remoção de vírus, spam, phishing, spyware e malware devem permitir a criação de regras de bloqueio ou exceções, permitindo rejeitar, colocar em quarentena ou entregar as mensagens;
- Permitir que os administradores do PJMA cadastrem endereços de correio eletrônico e domínios para bloqueio (blacklist) ou liberação (whitelist) automática de mensagens;
- Permitir que os usuários cadastrem endereços de correio eletrônico e domínios para bloqueio (blacklist) ou liberação (whitelist) automática de mensagens aplicáveis somente a sua conta;

- A solução deve registrar, para fins de auditoria, todos os eventos de acesso às contas, envio e recebimento de e-mails e exclusão de conteúdo e disponibilizar mecanismos de auditoria, conforme **item 4.1.27**;

4.11.29. Possuir interface para gerenciamento de mensagens bloqueadas;

4.11.30. Permitir que os administradores do PJMA criem diversas quarentenas de mensagens com, no mínimo, as seguintes características:

- Possibilidade de direcionar as mensagens classificadas como Spam para uma quarentena;
- Possuir interface Web para gerenciar o conteúdo bloqueado;
- O Administrador pode receber um alerta quando uma mensagem foi direcionada para a Quarentena, e-mail de alerta será informado o número total de mensagens recebidas em cada quarentena e o número total de mensagens colocadas em quarentena durante o intervalo de notificação;
- Possuir recurso de permitir ou negar a entrega aos destinatários internos de uma ou mais mensagens em quarentena;
- Possibilidade de visualizar o conteúdo da mensagem bloqueada na íntegra;
- Possibilidade de leitura das mensagens em quarentena, permitidas e negadas;
- Possuir recurso de pesquisa de mensagens em quarentena, utilizando operadores;
- Possibilidade de personalizar uma mensagem de rejeição para ser enviada quando um e-mail é bloqueado em definitivo;
- Permitir que o conteúdo das mensagens em quarentena seja lido em sua totalidade;

- Suportar a utilização de segurança padrão SSL/TLS para todos os protocolos, sem exigir a utilização de VPNs, assegurando desta forma a proteção e o sigilo dos conteúdos transmitidos;
- Possibilitar a assinatura digital das mensagens com certificados digitais ICP Brasil do tipo A3 via clientes de e-mail ou navegadores;
- Deve ser compatível e permitir a implementação dos protocolos de segurança para troca de mensagens SPF, DKIM e DMARC;

4.11.31. Funcionalidades para, no mínimo os usuários com licença avançada:

- A solução deve permitir, reter e pesquisar as mensagens de e-mail de todas as contas licenciadas por, no mínimo, 30 dias;
- Deve permitir que usuários autorizados pelos administradores da solução efetuem pesquisas de mensagens arquivadas de acordo com valores de, no mínimo, os seguintes campos: "De", "para", "com cópia (cc)", "com cópia oculta (cco)", "data", "assunto", "termo do corpo da mensagem", "termo contido em anexos da mensagem";
- Possibilitar a exportação das mensagens arquivadas na solução para o formato padrão EML;
- As pesquisas realizadas sobre mensagens arquivadas deverão ser registradas em logs de auditoria específicos, registrando no mínimo as seguintes informações: "login de quem realizou a pesquisa", "data", "hora", "termo pesquisado";
- Os logs de auditoria de pesquisa sobre mensagens arquivadas não podem ser modificados ou excluídos da solução;

4.12. AGENDA DE CONTATOS E GRUPOS (catálogo de endereços)

4.12.1. A solução deve permitir a consulta dos contatos comuns da corporação por todos os usuários do PJMA;

- 4.12.2. A agenda de contatos deve possuir, pelo menos, os seguintes atributos: Nome, sobrenome, endereço de e-mail, telefone e endereço;
- 4.12.3. Deve permitir aos administradores do PJMA o gerenciamento de usuários agrupados em perfis (Ex.: desembargadores, juízes, diretores, servidores, todos etc.);
- 4.12.4. Deve permitir que os usuários criem e editem contatos e grupos de distribuição em sua conta de e-mail, bem como a edição de suas propriedades;
- 4.12.5. Deve permitir a importação e exportação de contatos através de arquivos, no mínimo, pelos formatos CSV e vCard;
- 4.12.6. Deve permitir que os administradores do PJMA criem e editem contatos e grupos de distribuição visíveis para todos os demais usuários, dando a possibilidade de ocultá-los quando necessário;
- 4.12.7. Deve permitir, de forma integrada, que os contatos e grupos cadastrados possam ser utilizados nos demais componentes da solução, de forma a permitir o envio de mensagens de e-mail, videoconferência, convite para eventos da agenda e o compartilhamento de arquivos e colaboração;
- 4.12.8. Deve permitir controle de acesso aos grupos criados pelos administradores, de forma que apenas os usuários com permissão possam enviar mensagens de e-mail para esses grupos (Ex.: Magistrados, Membros de comitê etc.);
- 4.12.9. O limite de membros de cada grupo criado pelos administradores deve ser, no mínimo, o número total de contatos da corporação, permitindo assim o envio de mensagens para todos os colaboradores de uma única vez;

4.12.10. Permitir a integração com o diretório de usuários da CONTRATANTE, baseado em Microsoft Active Directory e LDAP, garantindo a sincronização dos contatos e dos grupos.

4.13. AGENDA DE COMPROMISSOS (calendário)

4.13.1. A agenda (calendário) deve possuir calendário para agendamento de eventos pessoais (compromissos, reuniões etc.) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetores etc.);

4.13.2. Deve permitir que os usuários compartilhem sua agenda (calendário) com outros usuários do PJMA;

4.13.3. Deve permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários do PJMA com as seguintes permissões:

- Somente Leitura;
- Controle Total.

4.13.4. Deve permitir anexar arquivos nos convites, tais como pautas de reunião, relatórios etc.;

4.13.5. Deve localizar automaticamente horários disponíveis para a realização do evento, considerando a disponibilidade de todos os participantes, desde que sejam usuários do PJMA;

4.13.6. Deve enviar e-mail aos convidados de um evento solicitando a confirmação da presença;

4.13.7. Deve permitir adicionar videoconferência nos convites com no mínimo 20 (vinte) pessoas ao mesmo tempo;

4.13.8. Deve permitir os usuários que foram convidados para um evento, possam convidar outros usuários;

4.13.9. Deve possibilitar a exibição do calendário dos usuários em, pelo menos, os seguintes formatos: diário, semanal, mensal e anual;

- 4.13.10. Deve permitir a configuração do horário de trabalho dos usuários, de forma a facilitar a visualização da agenda;
- 4.13.11. Permitir a criação de eventos com recorrência;
- 4.13.12. Prover compatibilidade para importação de compromissos com, no mínimo, os seguintes padrões de agendas: iCal e .ICS;
- 4.13.13. Permitir a recuperação de eventos excluídos pelo usuário pelo período mínimo de 30 dias.

4.14. ÁREA DE ARMAZENAMENTO VIRTUAL DE ARQUIVOS

- 4.14.1 Deverá fazer parte da solução área de armazenamento virtual de arquivos individual com capacidade de armazenamento de acordo com o tipo de conta (itens 1 e 2);
- 4.14.2. Deverá permitir aos usuários armazenar e compartilhar arquivos;
- 4.14.3. Ao compartilhar um arquivo ou pasta o usuário deve poder selecionar, no mínimo, os seguintes tipos de permissão de acesso: Leitura e Edição;
- 4.14.4. Deve possuir software de sincronização automática com a área de armazenamento virtual de arquivos com, no mínimo, as seguintes características:
 - 4.14.4.1. A instalação de software cliente nas máquinas para atendimento dos requisitos, não haverá ônus para a CONTRATANTE, ficando a CONTRATADA responsável pelo licenciamento;
 - 4.14.4.2. A sincronização automática e a realização de cópias de segurança (backup) de arquivos armazenados localmente nos equipamentos dos usuários com a aplicação Área de armazenamento virtual de arquivos;

4.14.4.3. A funcionalidade de sincronização automática deve ser compatível com dispositivos e sistemas operacionais previstos neste documento;

4.14.4.4. No momento da primeira sincronização a solução deve estimar a quantidade de arquivos existentes e o seu respectivo tamanho;

4.14.4.5. Deve permitir que sejam selecionados os tipos de arquivos, baseado em sua extensão, que não deverão ser sincronizados com a área de armazenamento em nuvem dos usuários;

4.14.4.6. Deve permitir que sejam selecionadas quais pastas locais serão sincronizadas com a área de armazenamento em nuvem dos usuários;

4.14.4.7. A solução deverá permitir a sincronização de múltiplos equipamentos por usuário;

4.14.4.8. Deve possibilitar que, no mínimo, os equipamentos com Sistema Operacional Windows sejam configurados limites de uso da rede de dados durante a sincronização com a área de armazenamento nuvem;

4.14.4.9. Deve permitir que o software responsável pela sincronização dos dados seja instalado através de políticas de distribuição automática de software;

4.14.4.10. Os arquivos sincronizados em nuvem devem ser organizados na área de armazenamento virtual de arquivos em uma estrutura específica de pastas para cada dispositivo sincronizado.

4.14.5. Funcionalidades para, no mínimo os usuários com licença avançada:

4.14.5.1. Deve permitir para, no mínimo os usuários com licença avançada, a criação de áreas de armazenamento

compartilhadas entre usuários de um mesmo grupo / unidade organizacional com as seguintes características:

4.14.5.1.1. As áreas de armazenamento compartilhadas não devem possuir uma estrutura específica e não devem consumir o espaço disponível para armazenamento individual dos usuários;

4.14.5.1.2. Deverá suportar a criação de, no mínimo, 10.000 áreas de armazenamento compartilhadas;

4.14.5.1.3. As áreas de armazenamento compartilhadas devem possuir controle de acesso específico com no mínimo os seguintes perfis de acesso:

4.14.5.1.3.1. Gestor Total: Permissão total nos arquivos e permissão para administrar o acesso dos demais usuários;

4.14.5.1.3.2. Gestor de Conteúdo: permissão total nos arquivos da área de armazenamento compartilhada;

4.14.5.1.3.3. Editor: permissão para criar arquivos, editar e ler arquivos existentes da área de armazenamento compartilhada, porém não poderá excluir qualquer conteúdo;

4.14.5.1.3.4. Leitor: permissão apenas para leitura nos arquivos da área de armazenamento compartilhada.

4.14.6. Segurança e conformidade - Área de armazenamento virtual de arquivos:

4.14.6.1. Possuir mecanismos de controle pelos administradores do PJMA para o compartilhamento de arquivos com usuários externos ao domínio da CONTRATANTE;

4.14.6.2. A solução deve possuir antivírus integrado, garantindo que não ocorram infecções de vírus no momento do download de arquivos;

4.14.6.3. Permitir a transferência de propriedade dos documentos de uma conta para outra de forma administrativa;

4.14.6.4. Funcionalidades para, no mínimo, os usuários com licença avançada:

4.14.6.4.1. Apenas usuários com o perfil de administrador do PJMA, ou com permissão concedida por estes, poderão ter acesso aos registros de ações dos usuários;

4.14.6.4.2. Os registros de ações deverão conter, no mínimo, os seguintes dados:

4.14.6.4.2.1. Tipo do evento: Criação, Exclusão ou alteração de arquivo ou pasta;

4.14.6.4.2.2. Identificação do Arquivo: contendo no mínimo, extensão do arquivo, nome e se existir uma identificação única do arquivo;

4.14.6.4.2.3. Usuário: identificação única do usuário autor do evento;

4.14.6.4.2.4. Data e hora.

4.14.6.4.3. Disponibilizar mecanismos de auditoria, conforme **item 4.1.27**;

4.14.6.4.4. Deve permitir que usuários autorizados pelos administradores da solução efetuem pesquisas no arquivamento das áreas de armazenamento;

4.14.6.4.5. Deve possuir registro das ações executadas pelo usuário nas áreas de armazenamento compartilhadas, gravando no mínimo os seguintes eventos: criação de arquivos, alteração e exclusão;

4.14.6.4.6. Deve permitir a exportação de logs de auditoria no formato CSV;

4.14.6.4.7. As pesquisas realizadas sobre o conteúdo arquivado deverão ser registradas em logs de auditoria

específicos, registrando no mínimo as seguintes informações: Login de quem realizou a pesquisa, data, hora e termo pesquisado;

4.14.6.4.8. A solução deve garantir a autenticidade do conteúdo arquivado, não permitindo alterações por qualquer usuário ou processo;

4.14.6.4.9. O espaço de armazenamento utilizado para a retenção de arquivos não deve consumir a capacidade de armazenamento das contas dos usuários.

4.15. MENSAGEIRIA INSTANTÂNEA

4.15.1. Fornecer serviço de envio de mensagens instantâneas entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando a mesma plataforma. A comunicação com usuários externos não necessitará de licenças adicionais;

4.15.2. Possuir lista de contatos integrada à solução, com sinalizador de conexão dos usuários aos serviços;

4.15.3. Permitir o envio e recebimento de mensagens de texto;

4.15.4. Permitir o envio e recebimento de imagens;

4.15.5. Permitir o envio e recebimento de arquivos durante os chats;

4.15.6. Permitir a integração com dispositivos móveis;

4.15.7. Permitir a edição e exclusão de mensagens enviadas através da ferramenta;

4.15.8. Possibilidade de conversação por voz e vídeo;

4.15.9. Segurança e conformidade – Mensageiria:

4.15.9.1. Permitir auditoria das mensagens:

- A ativação e desativação desta funcionalidade, deve ser permitida pelos administradores do PJMA e a alteração

desta permissão também deverá ser registrada em sistema de auditoria da plataforma;

- A ferramenta deverá gravar o histórico da comunicação de mensagens instantâneas.

4.16. APLICATIVOS DE ESCRITÓRIO (editor de texto, planilha, apresentação, formulário)

4.16.1. Deverá permitir a criação e edição online de documentos armazenados na nuvem de, no mínimo, os seguintes tipos: Editor de texto, Editor de planilhas, Editor de apresentações, Editor de formulários.

4.16.2. Permitir a edição online dos arquivos gerados a partir das suítes de escritório Microsoft Office e BrOffice/LibreOffice;

4.16.3. Permitir a exportação para os seguintes formatos: docx, txt, odt, xlsx, ods, pptx, odp, zip e tgz dos arquivos gerados na aplicação "Criação e publicação de sites";

4.16.4. Permitir ao usuário o armazenamento e compartilhamento de documentos e controle das permissões de acessos a eles;

4.16.5. Deverá possuir integração nativa com os demais componentes da solução, permitindo a comunicação entre os usuários editores de um mesmo documento; Permitir a colaboração em tempo real, possibilitando a visualização e edição simultânea de documentos;

4.16.6. Permitir a colaboração com usuários externos ao domínio sem a necessidade de custos adicionais;

4.16.7. Permitir a pré-visualização dos documentos armazenados na nuvem, sem a necessidade de download para o equipamento dos usuários;

4.16.8. A solução deve controlar o versionamento dos documentos, planilhas e apresentações com armazenamento de histórico de

revisão, identificando o autor e conteúdo alterado e permitindo ao usuário visualizar e restaurar uma versão anterior;

4.16.9. Possibilitar a exportação do conteúdo arquivado nas áreas de armazenamento para os formatos padrões de mercado;

4.16.10. Permitir utilizar bate-papo integrado nos documentos;

4.16.11. Permitir digitação por voz, em língua portuguesa, em documentos de texto utilizando pelo menos um dos seguintes navegadores (Safari, Google Chrome, Firefox, Microsoft Internet Explorer ou Microsoft Edge);

4.16.12. Opção de publicar os documentos na internet, para leitura, com verificação de controle de acesso;

4.16.13. Possibilidade de retenção dos documentos mesmo se os usuários excluïrem mensagens e arquivos e esvaziarem a lixeira;

4.16.14. Realizar a criação e publicação de formulários com os seguintes recursos:

- Disparos ou envios por correio eletrônico;
- Tabulação automática de respostas e resultados em uma planilha;
- Incorporação em um site específico;
- Tabulação automática de respostas e resultados em uma planilha;
- Criação e apresentação de gráficos estatísticos;
- Sistema de notificação por e-mail após o preenchimento dos formulários ou pesquisas.

4.17. CRIAÇÃO E PUBLICAÇÃO DE SITES E/OU PORTAIS

4.17.1. Permitir que os usuários com licença avançada, desde que autorizado pelo PJMA, disponibilizem sites na internet/intranet;

4.17.2. Permitir a criação de portais/sites com a utilização de elementos como imagens, tabelas, vídeos e acesso a bancos de dados;

4.17.3. Permitir que os usuários criem e gerenciem seus sites, sem necessidade de conhecimento de linguagem de codificação;

4.17.4. Permitir que os usuários criem e gerenciem seus sites, sem necessidade de conhecimento de linguagem de codificação.

4.17.5. Segurança e conformidade – Criação e publicação de sites:

- Permitir aos administradores do PJMA o controle e o gerenciamento dos acessos dos usuários aos sites;
- Permitir controle de acesso as páginas com granularidade por páginas.
- A solução deve assegurar ao administrador a possibilidade de recuperação dos sites apagados pelo período mínimo de 25 (vinte e cinco) dias;

4.18. DISPONIBILIZAÇÃO E TRANSMISSÃO DE VÍDEOS

4.18.1. Permitir que os usuários com licença avançada, desde que autorizado pelo PJMA, disponibilize vídeos na internet/intranet;

4.18.2. Permitir que qualquer usuário, desde que autorizado pelo Tribunal, disponibilize vídeos na Internet.

4.18.3. Permitir o acesso em tempo real, com autenticação, às transmissões de vídeos dos usuários com licença avançada, permitindo que qualquer usuário do PJMA possa acessar as mesmas a partir do site corporativo do PJMA (transmissão de treinamentos, palestras, cursos diversos, sessões de julgamento, cerimônias diversas etc.);

4.18.4. Possibilidade de utilização de câmeras de vídeo variadas, sem exigência de equipamentos específicos ou certificados.

- 4.18.5. Permitir diferentes taxas de transmissão no acesso aos vídeos.
- 4.18.6. Deve suportar pelo menos os seguintes formatos: MPEG, WMV e AVI.

4.19. VIDEOCONFERÊNCIA

- 4.19.1. Solução de videoconferência para reuniões online, devendo suportar a transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa-a-pessoa e em grupo, entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando o mesmo cliente;
- 4.19.2. Permitir o acesso as reuniões através da internet;
- 4.19.3. Os participantes externos poderão participar da videoconferência acessando a URL dela, sem qualquer custo através de um navegador ou por meio de aplicativo instalado no computador e, adicionalmente, nos dispositivos móveis;
- 4.19.4. Deve possibilitar o compartilhamento de tela entre os participantes da videoconferência;
- 4.19.5. O serviço deve possuir total integração com toda a plataforma;
- 4.19.6. Deve possibilitar conversas de bate-papo entre os participantes, dentro da ferramenta de videoconferência;
- 4.19.7. Permitir mínimo de 100 participantes por sala de conferência, visando atender as reuniões do Pleno;
- 4.19.8. Deverá ser integrado a agenda e ao calendário, possibilitando acesso rápido ao evento.
- 4.19.9. Possuir cliente de conexão para dispositivos móveis compatível com os sistemas operacionais previstos neste documento para participação nas videoconferências, desenvolvido pelo próprio fabricante da solução;

4.19.10. As transmissões poderão ser gravadas e armazenadas através de contas do tipo Avançada.

4.19.11. Segurança e conformidade – Videoconferência:

- Deve permitir ao administrador liberar ou não o acesso de participantes externo as videoconferências;
- Os Streams de áudio e vídeo deverão ser criptografados.

4.20. SUPORTE TÉCNICO (ITENS 1 E 2)

4.20.1. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em computação em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação integral do **itens 1 e 2**.

4.20.2. É necessário possuir disponibilidade de no mínimo, 99,9% para a solução e todos os seus componentes;

4.20.3. A CONTRATADA deve disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato. Os serviços de suporte técnico destinam-se:

- Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
- Manutenção e atualização de softwares e hardwares que compõem a solução ofertada.

4.20.4. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do PJMA mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365);

4.20.5. A CONTRATADA deverá garantir que o CONTRATANTE efetue um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a validade da solução, sem ônus adicional.

4.20.6. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

- Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.
- Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.
- Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

4.20.7. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

4.20.8. Os prazos para atendimento dos chamados serão definidos de acordo com a prioridade:

- Baixa: 01 (um) dia útil.
- Normal: 04 (quatro) horas corridas.
- Alta: 02 (duas) horas corridas.

4.20.9. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

4.20.10. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

4.21. SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO COM A REDE DE DADOS DO TRIBUNAL (ITEM 3)

4.21.1. Entende-se como serviço de integração a configuração e parametrização – com possíveis necessidades de desenvolvimento, dos componentes que farão a comunicação com o ambiente da CONTRATANTE com o objetivo de buscar ou enviar dados necessários para o correto funcionamento da solução;

4.21.2. A CONTRATADA é responsável por realizar a integração da solução com o diretório de usuários da CONTRATANTE, baseado em tecnologia Microsoft Active Directory ou LDAP (Samba 4);

4.21.3. A CONTRATADA é responsável por realizar e manter a integração da solução com o diretório de usuários da CONTRATANTE, baseado em tecnologia Microsoft Active Directory ou LDAP (Samba 4) de modo que o acesso aos serviços ocorra com o mesmo usuário e senha que utilizam para serem autenticados na rede do PJMA;

4.21.4. O serviço de integração poderá ser realizado através de sincronização dos usuários ou através de Federação de acessos;

4.21.5. A sincronização dos usuários deverá ser feita de maneira autônoma com periodicidade configurável pela CONTRATANTE, bem como acionada manualmente a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE;

4.21.6. A integração com o diretório de usuários deverá garantir, no mínimo, as seguintes características:

- Usuários criados no diretório deverão ser criados automaticamente na solução;
- Usuários bloqueados no diretório deverão ser bloqueados automaticamente na solução;
- Usuários excluídos no diretório deverão ser excluídos automaticamente na solução;
- Dados de usuários alterados no diretório deverão ser sincronizados automaticamente na solução (Ex.: nome, telefone).

4.21.7. A integração com o diretório de usuários deverá suportar a sincronização através da árvore de unidades organizacionais (Ous) ou através de grupos de usuários criados no diretório da CONTRATANTE;

4.21.8. A decisão de utilizar a árvore de unidades organizacionais (Ous) ou grupos de usuários será tomada em tempo de projeto, de acordo com a avaliação da CONTRATADA e em conjunto com a CONTRATANTE;

4.21.9. A CONTRATADA deverá fornecer todo e qualquer software, com exceção do serviço de diretório já utilizado pela CONTRATANTE, para serviço de integração;

4.21.10. Deverão ser fornecidos todos os equipamentos e aplicativos eventualmente necessários para sincronizar os objetos e seus atributos do serviço de diretório já utilizado pela CONTRATANTE para as contas armazenadas na nuvem.

4.21.11. O serviço de integração poderá ser executado presencialmente, nas dependências da CONTRATANTE, ou remotamente, respeitando-se o princípio da economicidade;

4.22. SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS (CAIXA POSTAL, PASTAS PARTICULARES, AGENDAS, ETC) (ITEM 4)

4.22.1. O serviço de migração de dados deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma de colaboração e comunicação integrada do Tribunal.

4.22.2. A CONTRATADA deverá submeter um projeto, o qual deverá ser aprovado pela equipe técnica do TJMA, de migração dos dados armazenados na atual plataforma para a nova plataforma.

4.22.3. A CONTRATANTE disponibilizará link de Internet de 300Mbps disponível (24x7), exclusivo para migração ;

4.22.4. A CONTRATADA deverá efetuar a migração dos dados do ambiente da CONTRATANTE para o ambiente da nova solução de acordo com as tecnologias e volumes descritos;

4.22.5. A CONTRATADA deverá migrar todas as mensagens da aplicação de Correio Eletrônico (ZIMBRA OPEN SOURCE), incluindo

Pastas, Agenda de contatos e Calendário do ambiente da CONTRATANTE para a solução ofertada;

4.22.6. A CONTRATADA deverá realizar o item 4 do Anexo I objeto deste documento para todas as contas ativas na época do serviço;

4.22.7. A solução ofertada deverá permitir a importação dos dados de agenda, após a exportação destes dados pela solução atual adotada pela CONTRATANTE;

4.22.8. Caso a solução ofertada não suporte a importação dos dados no formato padrão da solução atualmente adotada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável por entregar ferramentas que permitam a importação dos dados;

4.22.9. Ferramentas utilizadas na migração dos dados deverão ser homologadas pelo FABRICANTE da solução;

4.22.10. Caso haja a necessidade de instalação das ferramentas de migração em ambiente servidor, a CONTRATADA deverá fornecer appliances virtuais, com toda a infraestrutura de software necessária já instalada, compatíveis com a tecnologia VMware versão 6.x ou superior que ficarão disponíveis somente durante o processo de migração;

4.22.11. Todas as mensagens estão centralizadas no ambiente servidor, não sendo necessário migrar mensagens de equipamentos locais de usuários;

4.22.12. Capacidade total das caixas postais encontra-se no Anexo II.

4.22.13. Deverá ser prevista etapa de migração piloto, de 10 caixas postais de cada perfil, para validação dos procedimentos e requisitos de migração;

4.22.14. Caso todos os requisitos não sejam atendidos durante a etapa piloto da migração a CONTRATADA deverá retornar o estado inicial da solução;

- 4.22.15. A migração definitiva só poderá ocorrer após a validação do piloto e aprovação formal da CONTRATANTE;
- 4.22.16. Os volumes que serão migrados na etapa piloto serão definidos durante a etapa de planejamento e deverão constar no Projeto Executivo do projeto;
- 4.22.17. O serviço de migração das contas poderá ser executado presencialmente, nas dependências da CONTRATANTE, ou remotamente, respeitando-se o princípio da economicidade;
- 4.22.18. A janela de migração será definida durante a etapa de planejamento e deverá constar no Projeto Executivo do projeto;
- 4.22.19. Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, o PJMA poderá exigir a execução da migração fora do horário de expediente, inclusive à noite e/ou aos finais de semana;
- 4.22.20. A contagem do prazo de vigência das licenças contratadas será iniciada após a conclusão da implantação da solução em produção.
- 4.22.21. Caso haja a contratação de novas licenças durante a execução do contrato, estas terão vigência pró-rata ao tempo restante de contrato, contados a partir do aceite das novas licenças.

4.23. TREINAMENTO (ITEM 5)

- 4.23.1. Objetiva o repasse de conhecimentos necessários para permitir a utilização das ferramentas por parte dos servidores e magistrado e para que a equipe do PJMA possa vir a utilizar, administrar, auditar e prestar suporte para as ferramentas;
- 4.23.2. Os treinamentos deverão ser realizados na língua portuguesa do Brasil.
- 4.23.3. O treinamento deverá ser ministrado por instrutor certificado pelo desenvolvedor da solução;

4.23.4. O conteúdo dos treinamentos deverá ser aprovado pela área técnica da CONTRATANTE previamente à sua execução;

4.23.5. Deverá ser realizado treinamento para 3 grupos de usuários do TJMA:

- Grupo 1 – Equipe de Administradores: A capacitação para a equipe de administradores do TJMA deverá contemplar todos os componentes da solução com detalhamento na gestão, administração, auditoria e operação básica, intermediária e avançada da solução. A carga horária mínima será de 8 horas e deverá considerar uma turma de, no mínimo, **20 pessoas**;
- Grupo 2 – Equipe de Atendimento: A capacitação para a equipe de atendimento do PJMA deverá contemplar todos os componentes da solução. A carga horária mínima será de 4 horas e deverá considerar uma turma de, no mínimo, **12 pessoas**;
- Grupo 3 – Servidores e Magistrados: A capacitação para servidores e magistrados deverá ser disponibilizado em através de aulas gravadas e tutoriais em vídeo, disponibilizada pela contratada ou pelo fabricante da solução . Esta capacitação deverá contemplar as funcionalidades e o uso das aplicações e deverá estar disponível durante toda a vigência do contrato.

4.23.6. A capacitação para os grupos 1 e 2 poderá ser realizada na modalidade presencial na cidade de São Luís/MA na sede do Tribunal de Justiça do Maranhão ou através de plataforma de Ensino a Distância – EaD;

4.23.7. Caso o treinamento para os grupos 1 e 2 seja fornecido na modalidade EaD as aulas deverão ser ministradas por instrutor no formato "ao vivo" não sendo aceito em qualquer hipótese material reproduzido de gravações. Este treinamento deverá ser gravado e a gravação desse treinamento deverá ficar disponível durante toda a vigência do contrato e caso não seja possível disponibilizar essa

gravação, a contratada deverá disponibilizar material similar durante toda a vigência do contrato para consulta da equipe do TJMA.

4.23.8. Deverão ser fornecidos documentos e tutorias, em português, necessários à capacitação dos usuários da solução a respeito das características e funcionalidades da solução em material impresso ou em meio digital, atualizado;

4.23.9. Ao término do treinamento, que terá o mínimo de 32 (trinta e dois) participantes, deverão ser fornecidos atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

4.23.10. O treinamento deverá ser aprovado por pelo menos 75% dos participantes e caso não atinja este percentual de aprovação, a CONTRATADA deverá realizar novamente o treinamento sem custos para o CONTRATANTE, devendo ainda realizar os ajustes necessários no material didático.

5. FORMA DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III, a)

5.1. PRINCIPAIS PAPÉIS (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

5.1.1. A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- **PREPOSTO DA CONTRATADA:** Integrante da CONTRATADA com capacidade gerenciar para tratar todos os assuntos previstos neste Termo de Referência e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE.
- **FISCAL DE CONTRATO:** Integrante do setor requisitante que exercerá função operacional de acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, relatando os fatos à autoridade competente; anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocor-

rência); e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados.

- **GESTOR DE CONTRATO:** Integrante da Coordenação de Infra Estrutura e Telecomunicações(CIT) do TJMA, exercerá função de supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a intervenção na execução contratual, de tal forma que garanta a fiel observância das cláusulas contratuais e a perfeita realização do objeto.

5.2. DA FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

5.2.1. A empresa CONTRATADA indicará um preposto para tratar todos os assuntos previstos neste documento e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE.

5.2.2. O CONTRATANTE designará um Fiscal de Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, relatando os fatos à autoridade competente, anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocorrência) e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados.

5.2.3. A forma de comunicação deverá ser preferencialmente via e-mail corporativo e telefone, conforme informações abaixo:

RESPONSABILIDADE	NOME	E-MAIL
Diretor de Informática	Paulo Rocha Neto	prneto@tjma.jus.br
Coordenador de Infraestrutura e Telecomunicações	Cláudio Henrique Carneiro Sampaio	claudio@tjma.jus.br
Chefe da Divisão de Adm. de redes do TJMA	Leonardo Araújo Sousa	leonardoas@tjma.jus.br
Líder do Projeto	Carlos José Lago Beckman	beckman@tjma.jus.br
Integrante técnico do	Jairo Ferreira Rocha	jairo@tjma.jus.br

RESPONSABILIDADE	NOME	E-MAIL
Projeto		
Integrante técnico do Projeto	José Erinaldo Souza de Moares	jemoraes@tjma.jus.br

5.3. DA FORMA DE ACOMPANHAMENTO DO ATENDIMENTO AOS PRAZOS DE GARANTIA E ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

4.3.1. Do Tipo da Garantia e Suporte Técnico

5.3.1.1. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em computação em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação integral do **itens 1 e 2**.

5.3.1.2. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:

- Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
- Manutenção e atualização de softwares e hardwares que compõem a solução ofertada.

4.3.1.3. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365);

4.3.1.4. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail).

4.3.1.5. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.

5.3.2.6. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

- Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.
- Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.

- Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

4.3.1.7. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

4.3.1.8. Os prazos para atendimento dos chamados serão definidos de acordo com a prioridade:

- Baixa: 01 (um) dia útil.
- Normal: 04 (quatro) horas corridas.
- Alta: 02 (duas) horas corridas.

4.3.1.9. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

4.3.1.10. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

4.3.2. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DA GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

4.3.2.1 O prazo de manutenção corretiva em garantia é o mesmo da duração do contrato (incluídas as eventuais prorrogações), o qual será contado a partir da data da emissão do Termo de aceite definitivo;

4.3.2.2 Entende-se por manutenção corretiva em garantia a série de procedimentos destinados a recolocar os sistemas em seu perfeito estado de funcionamento, compreendendo, inclusive ajustes, reparos e atualização de versões necessárias, de acordo com a orientação do fabricante e normas técnicas específicas;

4.3.2.3 O fabricante poderá ser convocado a validar a compatibilidade dos itens e as declarações apresentadas, de modo a validar as condições de garantia existentes.

4.3.2.4 A CONTRATADA e o CONTRATANTE irão, cada um, designar um Gestor de Contrato que coordenarão as atividades a serem realizadas. O Gestor de Contrato de cada uma das partes servirá de ponto de contato para todas as comunicações e quaisquer modificações ao escopo, requisitos e responsabilidades segundo os termos deste documento.

4.3.2.5. Os serviços de garantia serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto ao fabricante ou à empresa autorizada, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).

4.3.2.6. Deverá ser fornecido acesso web para gerenciamento dos chamados, visando gerenciar os históricos dos chamados realizados, acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacidade da equipe.

4.3.2.7. Caso não seja possível o fornecimento de acesso web para gerenciamento dos chamados, a CONTRATADA, mensalmente, até o quinto dia de cada mês, deverá enviar ao Gestor de Contrato, indicado pela Administração, relatório com histórico dos chamados (Relatório de Acompanhamento de Atendimento) realizados no mês anterior. Este documento tem o objetivo de acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacitação da equipe. O CONTRATANTE disponibilizará e-mail para onde deverá ser encaminhado o relatório.

4.3.2.8. Serão aplicados os seguintes critérios de avaliação dos níveis de serviço prestado pela CONTRATADA:

- Até 2 (duas) horas mensais de indisponibilidade: sem aplicação de desconto no pagamento mensal.
- Acima de 2 (duas) horas até 4 (quatro) horas mensais de indisponibilidade: desconto de 10% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal.
- Acima de 4 (quatro) horas mensais de indisponibilidade: desconto de 15% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal, sem prejuízo da sanção administrativa.

4.3.2.9. Para cômputo da indisponibilidade mensal serão consideradas todas as interrupções do serviço originadas pela CONTRATADA, incluindo as paradas programadas.

6. CONDIÇÕES E FORMA DE RECEBIMENTO DO OBJETO (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

6.1. INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

6.1.1.0 fornecimento iniciará a partir da assinatura do contrato.

6.2. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

6.2.1.0 aceite relativo aos **itens 1 e 2** serão realizados mensalmente mediante ateste na nota fiscal após a verificação da execução dos serviços nos termos contratuais.

6.2.2.0 aceite relativo ao **item 3** será realizado após a verificação da execução do serviço de integração nos termos contratuais, mediante emissão de Termo de Aceite pela equipe técnica do Tribunal.

6.2.3.0 aceite relativo ao **item 4** será realizado após a verificação da execução do serviço de migração nos termos contratuais, mediante emissão de Termo de Aceite pela equipe técnica do Tribunal.

6.2.4.0 aceite relativo ao **item 5** será realizado após a conclusão do treinamento nos termos contratuais, mediante emissão de Termo de Aceite pela equipe técnica do Tribunal.

6.3. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

6.3.1.No prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos a contar do recebimento da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá realizar reunião de gestão de contrato (presencial ou por videoconferência) para abordar o planejamento detalhado de implantação da solução e migração dos serviços com a CONTRATANTE;

6.3.2.Entende-se por projeto executivo o conjunto de documentos que contemplam todas as especificações e o planejamento para execução de cada atividade ou fase do projeto;

6.3.3.Deverão estar presentes na reunião o preposto e pelo menos um integrante da equipe técnica da CONTRATADA.

6.3.4.A CONTRATADA deverá apresentar na reunião, uma versão preliminar do Projeto Executivo, com os seguintes itens:

- Características técnicas da solução;
- Especificação dos recursos tecnológicos que serão configurados;
- Especificação dos recursos humanos que serão empregados no projeto, incluindo a necessidade dos recursos humanos por parte da CONTRATANTE;
- Especificação dos recursos humanos que serão empregados no projeto, incluindo a necessidade dos recursos humanos por parte da CONTRATANTE;
- Planejamento completo da implantação, integração, migração, treinamento e operação da solução, incluindo cronogramas, entregas e pré-requisitos para cada fase do projeto.

6.3.5.No prazo máximo de 20 (vinte) dias consecutivos a contar do recebimento da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá submeter para aprovação da equipe técnica do PJMA o Projeto Executivo e um Plano de Continuidade de Negócios.

6.3.6.A CONTRATANTE deverá formalizar uma resposta aos planos recebidos em até 10 (dez) dias consecutivos. Caso os documentos não sejam aceitos, a CONTRATADA deverá realizar os devidos ajustes em até 7 (sete) dias consecutivos e submeter novamente para a aprovação da equipe técnica do PJMA que deverá formalizar uma resposta em até 10 (dez) dias consecutivos

6.3.7.0 Plano de Continuidade de Negócios (PCN) a ser executado em caso de rescisão ou encerramento contratual deverá ser aprovado pela equipe técnica do PJMA e deverá conter, no mínimo, as seguintes condições:

- A CONTRATADA deverá prover todas as ferramentas, garantia e o suporte técnico necessários para possibilitar a migração dos dados mantidos na nuvem para uma outra solução definida pelo PJMA;
- A migração de dados deverá contemplar todos os dados mantidos na nuvem, inclusive logs e backup;
- A migração dos dados não poderá exceder o prazo de 15 (quinze) dias após a rescisão ou término contratual, sem custo adicional, exceto sob manifestação explícita do PJMA.

6.3.8.A CONTRATADA deverá prover as condições necessárias para execução do serviço de migração de dados, podendo, inclusive, ocorrer a adaptação do Plano de Continuidade de Negócio pela CONTRATADA em conjunto com a equipe técnica do PJMA;

6.3.9.A integração da solução contratada deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos a contar da aprovação do Projeto Executivo pela equipe técnica do PJMA;

6.3.10. A migração dos dados, se contratada, deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos a contar da aprovação do Projeto Executivo pela equipe técnica do PJMA;

6.3.11. Para todos os efeitos, a conclusão dos serviços de implantação será dada pela entrega dos itens contratados pelo PJMA em pleno funcionamento, de acordo com as especificações estabelecidas neste documento;

6.3.12. No prazo máximo de 15 (quinze) dias consecutivos a contar da aprovação do Projeto Executivo pela equipe técnica do PJMA o treinamento para os grupos 1 e 2 deverá ser concluído e estar disponível para acesso para o grupo 3;

6.3.13. O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, a contar da data da assinatura do contrato prorrogável por igual período até o limite legal de 60 meses.

6.3.14. A tabela abaixo sintetiza as etapas de execução desta contratação:

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO
1	Assinatura do contrato.	D
2	Reunião de gestão e implantação	Até D+10 (dez) dias após a assinatura do contrato.
3	Apresentação do Projeto Executivo	Até D+20(vinte) dias após o recebimento da assinatura do contrato
4	Apresentação do Plano de Continuidade de Negócios.	Até D+20(vinte) dias após o recebimento da assinatura do contrato
5	Aprovação do Plano de Continuidade de Negócios e do Projeto Executivo da Solução.	Até 10(dez) dias após a apresentação dos documentos
6	Integração da solução	Até 30 (trinta) dias após a

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO
	contratada.	aprovação do Plano Executivo de Implantação da Solução.
7	Migração da solução contratada.	Até 30 (trinta) dias após a aprovação do Plano Executivo de Implantação da Solução.
8	Treinamento.	Até 15 (quinze) dias após a aprovação do Plano Executivo de Implantação da Solução.
9	Vigência do contrato.	30 (trinta) meses a partir do Termo de Aceite do Serviço de Integração.

6.4. DA FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

6.4.1. Sempre que necessário o Gestor de Contrato poderá solicitar reunião com o preposto da CONTRATADA com o objetivo de discutir questões contratuais.

6.4.2. Os serviços de suporte técnico serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).

6.4.3. Demais questões contratuais, como faturamento dos serviços por exemplo, poderão ser tratadas mediante e-mail corporativo ou telefone.

6.5. DO PRAZO, LOCAL E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.5.1. DO PRAZO E EVENTUAL PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

6.5.1.1. O Contrato a ser celebrado terá início a partir de sua assinatura, com duração de 30 (trinta) meses, podendo ter a sua

duração prorrogada por igual e sucessivo período, com fundamento no art. 57, inciso II da Lei n.º 8.666/93, por acordo entre as partes, mediante Termo Aditivo, limitada a duração a 60 (sessenta) meses.

6.5.1.2. Os contratos de serviços de natureza continuada poderão ser prorrogados, até o limite de 60 (sessenta) meses, quando comprovadamente vantajosos para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

6.5.1.2.1. estar formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada (Instrução Normativa no 5, de 26 de maio de 2017, ANEXO IX, item 3, subitem a);

6.5.1.2.2. apresentar relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente (Instrução Normativa no 5, de 26 de maio de 2017, ANEXO IX, item 3, subitem b);

6.5.1.2.3. apresentar justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço (Instrução Normativa no 5, de 26 de maio de 2017, ANEXO IX, item 3, subitem c);

6.5.1.2.4. comprovar que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração (Instrução Normativa no 5, de 26 de maio de 2017, ANEXO IX, item 3, subitem d);

6.5.1.2.5. apresentar manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação (Instrução Normativa no 5, de 26 de maio de 2017, ANEXO IX, item 3, subitem e); e

6.5.1.2.6. comprovar que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação (Instrução Normativa no 5, de 26 de maio de 2017, ANEXO IX, item 3, subitem f).

6.5.1.3. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração;

6.5.1.4. A prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente, devendo ser promovida mediante celebração de termo aditivo, o qual deverá ser submetido à aprovação da consultoria jurídica do órgão;

6.5.1.5. Nas contratações de serviço continuado, o contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei no 8.666, de 1993;

6.5.1.6. A Administração não poderá prorrogar o contrato quando:

6.5.1.6.1. os preços estiverem superiores aos estabelecidos como limites pelas Portarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços; ou

6.5.1.6.2. a contratada tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade, suspensão temporária ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

6.5.2.DO LOCAL E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.5.2.1. O serviço deverá ser realizado na sede do Tribunal de Justiça do Maranhão, localizado na Praça D. Pedro II, centro, São Luís - Maranhão, em horário definido pela Diretoria de Informática e Automação;

6.5.2.2. A fiscalização do contrato será feita pela Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações, designados os servidores

CARLOS JOSÉ LAGO BECKMAN, matrícula 100628 como titular e JAIRO FERREIRA ROCHA, matrícula 138404 como substituto.

7. DO PAGAMENTO E REAJUSTE (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

7.1.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária em favor da CONTRATADA, após o ateste das fiscalizações técnica e administrativa, com anuência do gestor do contrato, em até 30(trinta)dias, contado a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, nos termos do art. 40, XIV, da Lei no 8.666/93.

7.1.2. Os pagamentos relativos aos **itens 1 e 2** será realizado mensalmente, com base no número máximo de licenças em uso no mês correspondente, baseado em relatório enviado pela CONTRATADA e ratificado pelo Fiscal do Contrato.

7.1.3. O pagamento relativo ao **item 3** será realizado em uma única parcela após a assinatura do Termo de Aceite do serviço de integração.

7.1.4. O pagamento relativo ao **item 4** será realizado em uma única parcela após a assinatura do Termo de Aceite do serviço de migração.

7.1.5. O pagamento relativo ao **item 5** será realizado em uma única parcela após a assinatura do Termo de Aceite do treinamento.

7.1.6. Além das retenções legais, serão automaticamente descontados dos valores faturados os percentuais decorrentes da aplicação dos critérios de níveis de serviço.

7.1.7. Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de descontar do montante do pagamento, os valores referentes à glosa, multas e outras sanções contratuais.

7.1.8. Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições devidas, elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e

fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

7.1.9. As pessoas jurídicas optantes pelo Simples Nacional não estão sujeitas à aplicação da retenção tributária, desde que apresentem a CONTRATANTE, junto com a nota fiscal/fatura, declaração de conformidade com as normas vigentes. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CONTRATANTE, encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples, onde o valor dos encargos será calculado pela fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = encargos moratórios;

I = índice de atualização financeira, resultado da operação (6/100/365), considerando oito casas decimais (0,00016438);

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e do efetivo pagamento; e

VP = Valor da prestação em atraso.

7.1.10. Do Reajuste

7.1.10.1. Os preços dos **itens 1 e 2** consignados no contrato serão corrigidos anualmente, observado o intervalo mínimo de um ano, contado da sua assinatura do contrato, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro índice que venha a substituí-lo.

7.2. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL (Art. 18, § 3º, III, a, 8 e 9)

7.2.1. A empresa CONTRATADA se comprometerá a manter sigilo acerca das informações obtidas e geradas no decorrer do contrato, mediante assinatura do Termo de Compromisso com a Segurança da Informação, disponível no **ANEXO IV** deste documento.

7.2.2. Pertencerão exclusivamente ao Tribunal os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.

7.2.3. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar a Política de Controle de Acesso aos Recursos de TI do PJMA ou outra política equivalente do CONTRATANTE.

8. HABILITAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

8.1. Nos termos do Inciso II, Art. 30 da lei 8.666/93, o licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica, disponível no **ANEXO VI** deste documento, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante já forneceu, mediante venda, produto/serviço compatível ao objeto licitado, incluindo os serviços de suporte e migração, na quantidade mínima de 10% do quantitativo a ser registrado por lote.

9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS E PENALIDADES (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

9.1. Pelo descumprimento das obrigações decorrentes da contratação, incluindo os contratos e obrigações principais e acessórios, a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas neste instrumento, nas Leis no 8.666/93 e no 10.520/2002, no Decreto 5.450/2005 e legislação aplicável à espécie.

9.2. As penalidades pecuniárias aqui descritas poderão ser descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, conforme permissibilidade contida na Lei no 8.666/93.

9.3. Ficará impedida de licitar e contratar com o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, e será descredenciada no SICAF, cumulados com a multa eventualmente devida, esta calculada sobre o valor da contratação, e demais cominações legais, garantido o direito prévio da ampla defesa, a licitante que:

- a) deixar de entregar a documentação exigida no Edital;
- b) convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
- c) apresentar documento falso ou fizer declaração falsa;
- d) ensejar o retardamento da execução do objeto deste TR;
- e) não mantiver a proposta, injustificadamente;
- f) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo;
- h) cometer fraude fiscal.

9.4. O atraso injustificado na execução do objeto licitado sujeitará à licitante vencedora a multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia, e por ocorrência, até o máximo de 10% (dez por cento) do valor total do contrato, recolhida no prazo de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;

9.5. A multa a que alude o item anterior não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas na Lei no 8.666/93;

9.6. Em casos de inexecução parcial ou total das obrigações, em relação ao objeto desta licitação, a Administração poderá, garantida a ampla defesa e o contraditório, aplicar as seguintes sanções:

- a) Advertência por escrito;
- b) Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 02 (dois)

anos, quando da inexecução contratual sobrevier prejuízo para a Administração;

c) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

9.7. A sanção de advertência de que trata a condição 9.6, letra "a", poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I - descumprimento das determinações necessárias à regularização das faltas ou defeitos observados na prestação dos serviços;

II - outras ocorrências que possam acarretar transtornos no desenvolvimento dos serviços da CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

9.8. A penalidade de suspensão será cabível quando o licitante participar do certame e for verificada a existência de fatos que o impeçam de contratar com a administração pública. Caberá, ainda, a suspensão quando a licitante, por descumprimento de cláusula editalícia, tenha causado transtornos no desenvolvimento dos serviços da CONTRATANTE;

9.9. Para as sanções administrativas serão levadas em conta ainda a legislação federal que rege a matéria concernente às licitações e contratos administrativos e as disciplinas normativas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Maranhão.

9.10. Na hipótese de atraso no serviço de integração da solução **(item 3)**, fica estabelecido o percentual de 1% sobre o valor total de todos os itens contratados pelo Tribunal, a título de multa, por dia de atraso. O atraso superior a **30 (trinta) dias** poderá caracterizar a inexecução do objeto.

9.11. Na hipótese de atraso no serviço de migração **(item 4)**, fica estabelecido o percentual de 1% sobre o valor total de todos os itens contratados pelo Tribunal, a título de multa, por dia de

atraso. O atraso superior a **30 (trinta) dias** poderá caracterizar a inexecução do objeto.

9.12. Na hipótese de atraso no atendimento dos chamados de prioridade baixa, para cada ocorrência fica estabelecido o percentual de 0,5%, por dia útil de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade relativa aos **itens 1 e 2**.

9.13. Na hipótese de atraso no atendimento dos chamados de prioridade normal, para cada ocorrência fica estabelecida penalidade de 0,1%, por hora de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade relativa aos **itens 1 e 2**.

9.14. Na hipótese de atraso no atendimento dos chamados de prioridade alta, para cada ocorrência fica estabelecido o percentual de 1%, por hora de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade relativa aos **itens 1 e 2**.

9.15. Na hipótese de indisponibilidade mensal dos serviços superior a 4 (quatro) horas, fica estabelecido o percentual de 1%, por hora de atraso, a ser calculado sobre o valor da mensalidade relativa aos **itens 1 e 2**, até o restabelecimento dos serviços. O atraso superior a 72 (setenta e duas) horas poderá caracterizar a inexecução do objeto.

9.16. Na hipótese de inexecução do objeto desta licitação, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que couber, ficará a CONTRATADA sujeita às seguintes sanções:

- Multa correspondente a 15% sobre o valor total adjudicado.
- Suspensão, pelo prazo de até 2 (dois) anos, de licitar e contratar com o Tribunal.

10. PROPOSTA COMERCIAL

10.1. As propostas comerciais deverão ser válidas, no mínimo, **60 (sessenta) dias** corridos, a contar da data prevista para a abertura das propostas;

10.2. Deverá constar, obrigatoriamente, na proposta o preço unitário e total – por mês – para cada item da descrição do objeto, já incluindo todos os tributos incidentes na prestação dos serviços.

10.3. Conter descrição detalhada dos itens propostos, atendendo aos quantitativos e às especificações mínimas descritas neste documento e em seus anexos.

10.4. O licitante e fabricante poderão ser convocados a validar a compatibilidade dos itens e as declarações apresentadas, de modo a validar as condições de garantia existentes.

10.5. A proposta comercial, necessariamente, deverá atender a descrição dos itens propostos, conforme descrito neste documento.

10.6. O licitante vencedor da etapa de lances do Pregão, deverá apresentar um documento denominado “ATENDIMENTO ÀS ESPECIFICAÇÕES” para demonstrar o atendimento aos itens e subitens obrigatórios constantes do Termo de Referência, onde deverá ser informada a localização exata da informação que garanta o atendimento ao item e subitem, explicitando o documento/página. A informação deverá estar grifada para melhor visualização.

10.7. Todas as características técnicas obrigatórias deverão ser do fabricante e comprovadas por meio de folders, catálogos, manuais, ou impressão de páginas na Internet do fabricante, os quais deverão ser entregues juntamente com a proposta, em folhas numeradas e sequenciais.

10.8. A Diretoria de Informática TJMA, caso julgue necessário, poderá solicitar um ambiente tecnológico de testes com uma demonstração da solução a ser CONTRATADA, que deverá possuir todas as características previstas no tópico deste documento a fim de esclarecer, validar ou complementar a instrução do processo. No caso de solicitação, o prazo máximo para atendimento será de 20 (vinte)

dias corridos, contados a partir do 1º (primeiro) dia útil após a solicitação.

11. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA (Art. 18, § 3º, II, m)

11.1. Indicar um preposto para o contrato, sendo este o interlocutor da CONTRATADA junto ao TJMA para os assuntos relativos ao cumprimento das cláusulas contratuais e para participar de reuniões de acompanhamento, sempre que solicitado pelo Tribunal.

11.2. Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

11.3. A CONTRATADA responderá integralmente por perdas e danos que vier a causar ao Tribunal ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

11.4. Fornecer a seus técnicos todos os instrumentos necessários à execução dos serviços.

11.5. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não tem nenhum vínculo empregatício com o Tribunal.

11.6. O fornecedor não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.

11.7. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as

condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência;

11.8. Não será permitido ao pessoal da CONTRATADA o acesso a áreas dos edifícios que não aquelas relacionadas ao seu trabalho;

11.9. A CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros;

11.10. Disponibilizar meios de se efetuar abertura de chamados técnicos via telefone ou Internet, com chamadas telefônicas gratuitas (0800), a cobrar, ou locais;

11.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE, referentes a qualquer questão administrativa relacionada à pessoa jurídica da CONTRATADA, incluindo às relacionadas a sua regularidade fiscal.

11.12. Permitir à equipe de fiscalização da CONTRATANTE o pleno exercício de suas funções, prestando-lhe todos os esclarecimentos e informações administrativas e/ou técnicas e apresentando todos os documentos e dados que lhe forem solicitados em razão da fiscalização da execução do contrato.

11.13. Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência, os motivos que impossibilitem o cumprimento de prazos, com a devida comprovação, sem prejuízo das devidas sanções administrativas cabíveis.

11.14. Responsabilizar-se pelas despesas com transporte de pessoas, peças e partes, diárias ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

11.15. Não transferência a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações assumidas, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

11.16. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao objeto não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras.

11.17. Fornecer aos empregados e fiscalizar o uso dos equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, em especial pelo que consta da Instrução Normativa no 1/2010 - Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

11.18. Cumprir o estabelecido no documento no Termo de Confidencialidade e Sigilo, vide modelo presente - Anexo II - Modelo 02.

11.19. Solicitar formalmente à CONTRATANTE autorização para a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do contrato.

11.20. As obrigações da contratada expressamente enunciadas no presente instrumento têm caráter exemplificativo e não excluem outras necessárias à perfeita e integral execução do objeto, decorrentes da Lei no 8.666/93 e da legislação aplicável à espécie, nos termos do art. 54, caput.

11.21. Será adotado o foro brasileiro para dirimir quaisquer questões jurídicas relacionadas ao contrato firmado, de modo que o CONTRATANTE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (Art. 18, § 3º, II, m)

12.1. Zelar pela segurança da solução, evitando o manuseio por pessoas não habilitadas.

12.2. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do contrato, do Edital e seus anexos, especialmente deste documento.

12.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas do edital, do contrato, deste documento e os termos de sua proposta comercial.

12.4. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos CHAMADOS, por equipe de fiscalização de contrato especialmente designada.

12.5. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, caso não previsto neste instrumento.

12.6. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

12.7. Fornecer atestados de capacidade técnica, quando solicitado pela CONTRATADA, desde que atendidas as obrigações contratuais.

12.8. Receber o serviço que atenda as especificações.

13. DA PROPOSTAS DE PREÇOS

13.1. A proposta de preço deverá ser apresentada em meio digital, no idioma nacional, devendo suas folhas estar rubricadas e a última assinada pelo seu proponente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devendo conter, sob pena de desclassificação, o seguinte:

11.1.1. Apresentar Carta de Apresentação da Proposta de Preços e Planilha Orçamentária, em conformidade com o modelo apresentado no **Anexo V**, respectivamente, contendo quantidades, preços unitários e totais que compõem o serviço, informando no final da planilha o preço global da proposta.

11.1.2. Atestado de Capacidade Técnica (ou Declaração) - Anexo VI.

11.1.2.1. O(s) atestado(s) deve(m) atender as exigências Qualificação Técnica da Licitante. Pode-se apresentar atestado similar ao indicado no **Anexo VI**, desde que contenha as

informações relevantes presentes no modelo como: nome da empresa prestadora, CNPJ, objeto/descrição do serviço prestado, período da prestação dos serviços, e que os serviços foram prestados de forma satisfatória. Deve constar ainda o nome/CNPJ da tomadora dos serviços.

14. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- Natureza da Despesa/Elemento:
- Subitem:
- Classificação Institucional/Funcional/Programática:

OBSERVAÇÃO: Estas informações devem ser preenchidas pela Diretoria Financeira do TJMA.

15. EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Cláudio Henrique Carneiro Sampaio

Integrante Demandante

Coordenador de Infra Estrutura e Telecomunicações

Leonardo Araújo Sousa

Integrante Técnico

Chefe da Divisão de Administração de Redes TJMA

Carlos José Lago Beckman

Integrante Técnico

Analista de Suporte e Redes TJMA

São Luís-MA, 20/08/2021.

ANEXOS
ANEXO I - Descrição da Solução de TIC

ITEM	SERVIÇO	UND	QUANT. INICIAL	QUANT. A REGISTRAR
1	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, com suporte técnico, permitindo armazenamento total mínimo de 50GB por usuário, denominada Licença Básica, com as seguintes funcionalidades: • Correio eletrônico (e-mail); • Contatos e grupos de distribuição; • Calendário; • Comunicação instantânea; • Criação e publicação de portais/sites; • Videoconferência; • Disponibilização e transmissão de vídeos; e • Armazenamento de arquivos.	Número de Usuários	0	6500
2	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, com suporte técnico, permitindo armazenamento total mínimo de 100GB por usuário, denominada Licença Avançada, com as seguintes funcionalidades: • Correio eletrônico (e-mail); • Contatos e grupos de distribuição; • Calendário; • Comunicação instantânea; • Criação e publicação de portais/sites; • Videoconferência; • Disponibilização e transmissão de vídeos; e • Armazenamento de arquivos.	Número de Usuários	0	1500
3	Serviço de integração da solução com a rede de dados do Tribunal.	Integração	0	1
4	Serviço de migração de dados (caixa postal, pastas particulares, agendas, etc).	Número Máximo de Usuários	0	8000
5	Treinamento.	Alunos	0	32

ANEXO II - LEVANTAMENTO DE CAPACIDADES CAIXAS POSTAIS DE E-MAIL TJMA
(Levantamento realizado em 28/07/2021)

Configurações	Quantidade de Contas	Consumo Total (GB)
Cos 2Gb	5966	1978,40
Cos 3Gb	322	5,82
Cos 5Gb	816	1434,81
Cos 15Gb	74	358,75
Total de Contas	7178	3777,78

ANEXO III - PROPOSTA DE PREÇOS

LOTE 01						
ITEM	SERVIÇO	UNIDADE	QTD	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$	VALOR TOTAL (CONTRATO 30 MESES) R\$
1	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, com suporte técnico, permitindo armazenamento total mínimo de 50GB por usuário, denominada Licença Básica, com as seguintes funcionalidades: * Correio eletrônico (email); * Contatos e grupos de distribuição; * Calendário; * Comunicação instantânea; * Criação e publicação de portais/sites; * Videoconferência; * Disponibilização e transmissão de vídeos; e * Armazenamento de arquivos	Números de Usuários Ativos Valor por mês	6500	xx,xx	xxx.xxx,xx	xx.xxx.xxx,xx
2	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, com suporte técnico, permitindo armazenamento total mínimo de 100GB por usuário, denominada Licença Básica, com as seguintes funcionalidades: * Correio eletrônico (email); * Contatos e grupos de distribuição; * Calendário; * Comunicação instantânea; * Criação e publicação de portais/sites; * Videoconferência; * Disponibilização e transmissão de vídeos; e	Números de Usuários Ativos Valor por mês	1500	xx,xx	xxx.xxx,xx	xx.xxx.xxx,xx

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

	*Armazenamento de arquivos					
3	Serviço de integração da solução com a rede de dados do Tribunal.	Integração Pagamento único	1	xx,xx	xxx.xxx,xx	xx.xxx.xxx,xx
4	Serviço de migração de dados (caixa postal, pastas particulares, agendas, etc).	Número máximo de usuários Pagamento único	8000	xx,xx	xxx.xxx,xx	xx.xxx.xxx,xx
5	Treinamento.	Alunos Pagamento único	32	xx,xx	xxx.xxx,xx	xx.xxx.xxx,xx
ESTIMATIVA TOTAL DO LOTE						R\$ xx.xxx.xxx, xx

ANEXO IV – TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A empresa _____, parte CONTRATADA no contrato TJMA ____/____, neste ato representado pelo(a) Sr. (a) _____, portador(a) da CI/RG n.º _____ e do CPF nº _____, se compromete, por intermédio do presente Termo, a não divulgar sem autorização informações confidenciais do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO (TJMA) a que tiver acesso em decorrência da prestação do objeto do citado contrato, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: Consideram-se informações confidenciais quaisquer dados e informações do TJMA revelados antes ou depois da assinatura deste Termo, seus bens de informação, topologias, usuários, senhas de acesso, planos, processos, operações, pessoal, propriedades, produtos e serviços, e quaisquer outras que o mesmo considerar proprietárias e/ou confidenciais.

§ 1º – Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA deverá tratar a mesma sob sigilo até que venha a ser autorizada por escrito a tratá-la diferentemente pelo TJMA. De forma alguma se interpretará o silêncio do TJMA como liberação do compromisso de manter o sigilo da informação.

§ 2º Excluem-se das disposições desta cláusula informações ou materiais que já estiverem disponíveis ao público em geral de qualquer forma que não em decorrência de sua revelação pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SEGUNDA: A CONTRATADA se obriga a conhecer e observar a Política de Segurança da Informação disponível no site do TJMA.

CLÁUSULA TERCEIRA: A CONTRATADA concorda que as informações a que terá acesso serão utilizadas somente nos processos envolvidos para execução do objeto contratado.

CLÁUSULA QUARTA: A CONTRATADA determinará a todos os seus representantes

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

- assim considerados: diretores, administradores, sócios, empregados, prepostos, agentes, colaboradores e prestadores de serviço a qualquer título (incluindo consultores e assessores) que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços - a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA: Caso a CONTRATADA seja obrigada, em decorrência de intimação de autoridade judiciária ou fiscal, a revelar quaisquer informações, notificará por escrito ao TJMA imediatamente acerca da referida intimação, de forma a permitir que o TJMA possa optar entre interpor a medida cabível contra a ordem judicial ou administrativa ou consentir, por escrito, com a referida revelação.

CLÁUSULA SEXTA: A CONTRATADA se obriga a informar imediatamente ao TJMA qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA: O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

Local e data.

Representante

Cargo

ANEXO V – CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

Ao
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
SÃO LUÍS - MARANHÃO

REF.: Pregão Eletrônico nº XXX/XXXX

Prezados Senhores:

Em atendimento ao item x.x do **Edital** do Pregão Eletrônico no xx/XXXX e seus **Anexos**, apresentamos a Vossas Senhorias nossa Proposta de Preços para a prestação de serviços de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em computação em nuvem (*Cloud Computing*), incluindo suporte técnico, implantação e treinamento com direito de atualização e por 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogável nos limites da lei, para o Tribunal de Justiça do Maranhão, conforme as especificações técnicas contidas no Edital, Termo de Referência e seus anexos.

A presente proposta foi formulada com base nas especificações, condições técnicas, administrativas e contratuais estabelecidos no **Edital** do Pregão Eletrônico nº XX/XXXX e seus **Anexos**, os quais aceitamos e nos comprometemos a cumprir integralmente.

Declaramos que a proposta, em anexo, tem validade pelo prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura desta Licitação.

Declaramos que nos preços cotados estão computados todas as despesas com tributos, impostos, taxas, e despesas, seja qual for a sua natureza, incluindo, mas não se limitando a, fretes, seguros, encargos sociais, trabalhistas e fiscais, ISS, despesas de viagem, locomoção, estadia, alimentação e quaisquer outras, segundo a legislação em vigor, representando a compensação integral pela prestação dos serviços.

Declaramos que os preços foram cotados sob nossa responsabilidade

e renunciando a qualquer solicitação de alteração sobre os preços estabelecidos na proposta.

Estamos ciente que não cabe o direito de qualquer indenização, reembolso ou compensação pela exclusão ou rejeição de nossa proposta.

Seguem anexos:

- Planilha Orçamentária (conforme Anexo),

Dados da empresa:

Razão Social:

CNPJ:

Telefones:

e-mail:

Dados Bancários: Banco: ____ Agência:____ Conta Corrente:

Indicamos como Representante legal, para assinar o Contrato de Prestação de Serviços:

NOME completo :

Nacionalidade / Estado Civil :

Qualificação Profissional :

CIC/MF:

RG :

Endereço:

Cargo/Função que ocupa na Empresa Proponente:

São Luís, de de 2020

Atenciosamente,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

<Razão Social da Proponente>
<Assinatura e carimbo do Sócio ou Titular>
<ou Representante Legal>

ANEXO VI - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA (OU DECLARAÇÃO)

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA (OU DECLARAÇÃO)

Atestamos (ou declaramos) que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, executa (ou executou) serviços de _____ para este órgão (ou para esta empresa) no período de ____/____/____ a ____/____/____.

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Local e data

<Razão Social da licitante>
<Assinatura e Carimbo do Sócio ou Titular>
<ou Representante Legal>