



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Aquisição de solução de videoconferência em nuvem por intermédio de adesão a ata de registro de preços referente ao Pregão Eletrônico nº 11/2020 da Justiça Federal do Paraná, incluindo serviços de suporte técnico especializado e treinamento, respeitando as características detalhadas nos termos e condições que constam no ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS deste Termo de Referência.

2. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO / JUSTIFICATIVA

2.1. Em abril de 2018 o TJMA celebrou o contrato N° 042/2018 de solução de videoconferência com o fornecimento de equipamentos com prestação de serviços. A contratação foi objeto do PA n° 25.647/2017, decorrente do Pregão Eletrônico de n° 52/2017 – SRP.

2.2. À época a equipe de contratação escolheu a solução de serviço de videoconferência em nuvem – *PaaS – Platform as a Service*. Esta solução consiste em contratação de licenças de serviço de videoconferência, não havendo qualquer tipo de investimento com infraestrutura, equipamentos, serviços de suporte e manutenção, uma vez que todas as ferramentas são providas em nuvem como serviço na modalidade *PaaS – Platform as a Service*.

2.3. A contratação supracitada adquiriu a solução de videoconferência da marca Lifesize.

2.4. Decorridos quase 32 meses desta contratação, com o aumento da demanda, o TJMA necessita ampliar a rede de videoconferência, além de garantir a continuidade dos serviços cuja solução atual expira a validade das licenças em abril de 2021.

2.5. Destarte, foi constituída a equipe de contratação com o intuito de elaborar os Estudos Técnicos Preliminares - ETP visando apontar a melhor alternativa para a continuidade dos serviços de videoconferência, imprescindível para o TJMA, principalmente neste momento de pandemia motivado pela COVID-19.

2.6. O ETP encontra-se presente no PA n° 31331/2020, Anexo ID 3759239.

3. OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS

3.1. **Objetivo Geral:** Prover serviços de vídeo/webconferência visando a realização de audiências e videoconferências para a prática de atos processuais que implicam interação entre magistrados e demais atores do Sistema Jurisdicional.

3.2. **Objetivo Específico:** Disponibilizar um ambiente tecnológico confiável, robusto, rápido, seguro, com redundância e resiliência suficientes para garantir aos usuários internos e externos do TJMA uma experiência satisfatória no acesso aos serviços de videoconferência ofertados pelo Tribunal.

4. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS

- Disponibilidade: prover alta disponibilidade do serviço de videoconferência provido pelo Tribunal.



- Escalabilidade: permitir a expansão do ambiente de forma fácil, ordenada e padronizada.
- Eficiência: garantir uma maior eficiência do uso dos recursos de vídeo/webconferência devido à integração, compartilhamento nativo de rede e de software.
- Complexidade reduzida: solução entregue na nuvem do provedor da solução, não havendo infraestrutura interna no TJMA, reduzindo desta forma problemas de manutenção da solução.
- Gerenciamento integrado: facilitar o monitoramento e gerenciamento da solução.
- Suporte técnico especializado: garantir o nível de suporte técnico necessário para um ambiente complexo.

5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação está em consonância com:

- **Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) 2015-2020**, conforme Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;
- **Planejamento Estratégico do TJMA**, conforme Objetivo Estratégico 18: “OBJETIVO ESTRATÉGICO 18 – Aperfeiçoar a atuação de TIC, visando a melhoria dos processos internos e a entrega efetiva dos produtos e serviços”;
- **Planejamento Estratégico de TIC do TJMA (PETIC)**, conforme objetivos: “OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 – Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas” e “OBJETIVO ESTRATÉGICO 10 – Propiciar maior agilidade nos trâmites dos processos judiciais”;
- **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)**: “META 1 – Garantir a Infraestrutura de TI para atender as demandas da organização”.

6. ESTUDOS PRELIMINARES

6.1. Os Estudos Técnicos Preliminares encontram-se no protocolo DIGIDOC n.º 31331/2020, Anexo ID 3759239.

7. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE CADA ITEM

7.1. Esta contratação se destina, fundamentalmente, prover uma solução de videoconferência em nuvem – PaaS – *Platform as a Service*, serviços de suporte e manutenção e treinamento.

7.2. A demanda prevista contempla o atendimento das necessidades atuais e a previsão de expansão para os próximos 12 meses.

Tabela 1 - BENS E SERVIÇOS DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA		
Item	Descrição	Quantidade Total
1	Serviços de webconferência, webinar e streaming de áudio/vídeo, para 12 meses. Fabricante/Produto/Modelo: Zoom – ZOOM Meetings webconferência, webinar e streaming de áudio/vídeo CRC Conference Room Connector (H323/SIP), Chat, Gravação.	187
2	Banco de horas de serviço de suporte técnico especializado	240
3	Banco de horas de serviço de treinamento	400



8. LEVANTAMENTO DE MERCADO

8.1. Nos termos da Resolução CNJ 182/2013, foi realizada a estimativa de preços através de contratações similares de outros entes públicos e no sitio WEB dos principais fabricantes do mercado. **A pesquisa detalhada encontra-se no ETP, item 1.4 e 1.6 e as referências presentes no Anexo I do ETP, PA 31331/2020, Anexo ID 3759239.**

9. QUANTO A MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO E PREÇO MÁXIMO

9.1. Quanto à modalidade de contratação, os estudos preliminares evidenciaram **conforme justificativas presentes no item 3.3.3** do ETP, que a forma de contratação que maximiza a probabilidade de alcance dos resultados pretendidos, observando dos princípios da economicidade, da eficácia e da eficiência, é a adesão a Ata de Registro de Preços referente ao Pregão Eletrônico nº 11/2020 da Justiça Federal do Paraná, pois na agilidade e no aspecto econômico-financeiro esta contratação por adesão, é mais vantajosa para o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão em comparação ao processo licitatório.

9.2. Então, desta forma, a ata de realização do Pregão Eletrônico Nº 11/2020 (SRP) (presente no P.A. 31331/2020, Anexo ID 3756262), da Justiça Federal do Paraná - JFPR, tornou-se uma opção viável à solução escolhida, pois, após a busca por contratações que poderiam atender a este Tribunal, constatou-se, após a leitura do Edital e Termo de Referência, que o Pregão Eletrônico 11/2020 da Justiça Federal do Paraná (JF-PR) apresenta características técnicas que atendem ao objeto deste estudo e é economicamente vantajosa, pois o custo unitário por licença é de R\$ 68,92, o menor dentre os pesquisados e 59,78% inferior ao preço médio apresentado no item 1.9 – Orçamento Estimado, Tabela 12 do ETP.

9.3. A tabela 2 apresenta os valores extraídos do resultado do PE 11/2020 da JFPR, a serem adquiridos.

Tabela 2 - CUSTOS TOTAL DOS ITENS A SEREM ADQUIRIDOS				
Item	Descrição	Qtd*	Valor Médio unitário	Valor Médio Total
1	Serviços de webconferência, webinar e streaming de áudio/vídeo, para 12 meses. Fabricante/Produto/Modelo: Zoom – ZOOM Meetings webconferência, webinar e streaming de áudio/vídeo CRC Conference Room Connector (H323/SIP), Chat, Gravação.	187	R\$ 827,00	R\$ 154.649,00
2	Banco de horas de serviço de suporte técnico especializado	240	R\$ 48,65	R\$ 11.676,00
3	Banco de horas de serviço de treinamento	400	R\$ 14,00	R\$ 5.600,00
-	Total geral - obtido a partir do resultado do PE 11/2020 da JFPR			R\$ 171.925,00

9.4. O valor total para a aquisição é de **R\$ 171.925,00** (cento e setenta e um mil, novecentos e vinte e cinco reais).



10. NATUREZA DO OBJETO

10.1. Conforme apontado no ETP, item 3.1, a equipe de planejamento da contratação concluiu que o serviço de videoconferência em nuvem a ser contratado é de natureza comum no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

10.2. O serviço a ser contratado é considerado de natureza continuada, pois sua interrupção pode comprometer a continuidade de atividades do Tribunal, mais especificamente aquelas que dependem do uso de recursos tecnológicos para a realização de audiências por videoconferência para a prática de atos processuais que implicam na interação entre magistrados e demais atores do sistema jurisdicional, que dependem da solução. Trata-se de serviço cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro, até que a solução não atenda mais às necessidades do TJMA.

10.3. Destarte, o serviço almejado se enquadra na categoria de SERVIÇO CONTINUADO no regime SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA EXCLUSIVA, pois são necessários à manutenção do desempenho de atividades essenciais deste Tribunal, cuja interrupção pode afetar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos aos seus usuários.

10.4. Agregado à aquisição da solução, há os serviços de suporte, e treinamento.

11. PARCELAMENTO DO OBJETO

11.1. No item 3.2 do ETP, anexo ID 3759239 do PA 31331/2020, a equipe de contratação concluiu que por questões de compatibilidade e pelo fato da solução está hospedada no ambiente do fornecedor, deve ser contratada em lote único, no qual um mesmo fornecedor será responsável pelos serviços de webconferência, gravação e streaming de áudio e vídeo.

11.2. Conforme expressado acima, não existe a possibilidade de contratar com mais de um fornecedor, haja vista que a solução é exclusiva e proprietária de cada fabricante.

12. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Será realizada a adesão a Ata do PE 11/2020 da JF-PR, conforme justificado no item 3.3.2 do ETP, anexo ID 3759239 do PA 31331/2020.

12.2. Conforme já evidenciado pela equipe de contratação no item 3.9 do ETP:

“ Ressalta-se que o objeto da Ata de Registro de Preços a ser aderida, referente ao Pregão Eletrônico Nº 11/2020 (SRP) da Justiça Federal do Paraná, no Anexo I – Termo de Referência, item 11, presente no PA 31331/2020, Anexo ID 3756261, é compatível com as especificações técnicas constantes nesse estudo preliminar, e que a empresa vencedora, XP ON Consultoria LTDA, foi consultada e anuiu com o fornecimento de: 187 unidades do Item 01 (serviços de webconferência, webinar e streaming de áudio/vídeo), no valor unitário mensal de R\$ 68,92 (R\$ 827,00/ano); 240 horas de suporte técnico especializado, referente ao item 2, no valor unitário de R\$ 48,65; e 400 horas de serviços de treinamento, referente ao item 3, no valor unitário de R\$14,00, conforme ofício de anuência presente no Anexo ID 3756265 do PA 31331/2020.



A anuência do gestor da ata referente aos itens supracitados, encontra-se anexada ao PA 31331/2020, Anexo ID 3756266. “

13. INFORMAÇÕES ACERCA DO IMPACTO AMBIENTAL

13.1. A solução que está sendo contratada substitui a atualmente em uso, e por se tratar de serviços presentes na “nuvem” do fornecedor da solução, pode-se dizer que o impacto ambiental com a adoção da solução é positivo.

14. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

14.1. A definição das rotinas de execução das atividades para contratação dos serviços terceirizados deve prever e estimar período adequado para a orientação e ambientação dos trabalhadores à política de responsabilidade socioambiental do órgão, durante toda a vigência do contrato.

14.2. Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do MTE.

15. CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

15.1. A solução ofertada deve estar em conformidade com a legislação vigente e deve atender às melhores práticas definidas pelo fabricante.

15.2. Não se aplica o Direito de Preferência destinado a beneficiar as ME e EPP, conforme Lei 8.248/91, Lei Complementar nº 123/06 devido ao valor envolvido.

16. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

16.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

16.1.1. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução das atividades objeto deste Termo de referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o Tribunal.

16.1.2. Indicar os locais onde deverá ser fornecido o serviço de transferência de tecnologia, e proporcionar à CONTRATADA as facilidades e instruções necessárias para a realização do serviço.

16.1.3. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.

16.1.4. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.



- 16.1.5. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução das atividades.
- 16.1.6. Confeccionar Termo de Recebimento Definitivo para os itens constantes do objeto desta contratação.
- 16.1.7. Observar para que durante a vigência do contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas.

16.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 16.2.1. Utilizar, exclusivamente, pessoal habilitado à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 16.2.2. Quando no ambiente do TJMA, manter os seus funcionários sujeitos às normas disciplinares do TJMA, porém sem qualquer vínculo empregatício com o Órgão.
- 16.2.3. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso remoto ou presencial às dependências do TJMA.
- 16.2.4. Responder pelos danos causados diretamente à administração do TJMA ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo Tribunal.
- 16.2.5. Responder por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos ou a outros bens de propriedade do TJMA, quando esses tenham sido ocasionados por seus funcionários, pelo fornecimento ou a prestação dos serviços.
- 16.2.6. Arcar com despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários no ambiente computacional do TJMA.
- 16.2.7. Comunicar ao TJMA qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
- 16.2.8. Manter em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação na licitação.
- 16.2.9. Cumprir com os prazos de entrega estipulados neste Termo de Referência.
- 16.2.10. Assumir eventuais despesas decorrentes do transporte a ser executado em função do objeto do Contrato.
- 16.2.11. Autorizar e assegurar ao TJMA o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as especificações constantes na contratação.

17. GARANTIA

- 17.1. A EMPRESA CONTRATADA, em até 10 dias úteis contados da data de assinatura do contrato, deverá apresentar garantia, com validade desde o início da vigência do prazo contratual, até 3 (três) meses após o término da vigência, no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação (valor unitário do equipamento x quantidade solicitada), a qual será destinada a assegurar o cumprimento das normas da presente licitação, a boa e fiel execução do Contrato, assim como o pagamento de eventuais multas.



- 17.2. A garantia citada no item anterior somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas trabalhistas decorrentes da contratação. Caso a empresa não comprove esse pagamento até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas.
- 17.3. Caberá à EMPRESA CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
- 17.3.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
 - 17.3.2. Seguro-garantia;
 - 17.3.3. Fiança bancária.
- 17.4. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor global do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento), sendo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração contratante a promover a rescisão do contrato.
- 17.5. O valor da garantia deverá ser atualizado em razão de revisão, repactuação e alterações contratuais.

18. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 18.1. A gestão do contrato será feita pelo servidor Paulo Rocha Neto, Diretor de Informática e Automação, matrícula 100370, sendo a fiscalização exercida pela Divisão de Serviços de TI, designados os servidores GERSON OLIVEIRA NEPOMUCENO JÚNIOR, matrícula 102145, como titular, e BRUNO JORGE PORTELA SILVA COUTINHO, matrícula 143784, como substituto.

19. DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

- 19.1. Todos os softwares ou drivers para uso do serviço contratado devem estar disponíveis para download no site do fabricante ou fornecedor.
- 19.2. Todas as licenças de utilização para os softwares e drivers fornecidos. Este item será considerado atendido se houver a disponibilização do link do site do fabricante dos softwares e drivers comprovando as condições de licenciamento para o TJMA.
- 19.3. Manuais técnicos do usuário e de referência, originais, em português do Brasil ou inglês, contendo as informações sobre os produtos/serviços e suas funcionalidades com as instruções para instalação, configuração, operação das funcionalidades e administração do produto, confeccionados pelo fabricante, podendo ser em meio físico ou digital. Este item será considerado atendido se houver a disponibilização para download dos manuais citados em site do fabricante ou fornecedor.
- 19.4. Assinatura do contrato com vigência inicial de 12 meses renováveis de 12 em 12 meses até o limite de 48 meses, observado regramentos da Lei de Licitações.
- 19.5. Prazo de entrega dos produtos/serviços: no máximo 30 (trinta) dias corridos a partir da data de assinatura do contrato. O descumprimento ao prazo citado sujeitará a CONTRATADA a penalidade de multa.



19.6. A disponibilização dos serviços:

19.6.1. Para o caso do item 1: em todo o território nacional;

19.6.2. Para os itens 2 e 3, deverão ser e disponibilizados para o Tribunal de Justiça do Maranhão, localizado na Praça D. Pedro II, Centro, São Luís – Maranhão.

20. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO (ITEM 01, ITEM 02 e ITEM 03 – Vide Anexo I)

20.1. Os produtos/serviços serão aceitos, mediante elaboração de relatório, da seguinte forma:

20.1.1. Provisoriamente, quando da disponibilização de acesso aos produtos/serviços.

20.1.2. Definitivamente, após a verificação de todos os itens do termo de referência, verificação e aprovação pela equipe técnica da CONTRATANTE quanto aos demais itens, em até 15 (quinze) dias.

20.2. O aceite pela Diretoria de Informática do TJMA não exclui a responsabilidade civil da empresa vencedora por vícios qualitativos, quantitativos ou técnicos dos produtos/serviços ou por desacordo com as especificações estabelecidas neste termo de referência, verificadas posteriormente.

20.3. O prazo de entrega dos produtos/serviços contratados ficará suspenso entre a data do recebimento provisório e a do recebimento definitivo.

20.4. Uma vez constatada a existência de incorreções e defeitos após o recebimento definitivo, a CONTRATADA será comunicada para sanar as irregularidades, sem prejuízo da aplicação de sanções à Empresa.

21. MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO - GARANTIA E SUPORTE – REFERENTE AO ITEM 1

21.1. O suporte e garantia de uso deverá ser prestada aos serviços contratados durante a vigência contratual.

21.2. Os serviços descritos nos itens a seguir deverão ser prestados sem qualquer custo adicional, considerando todos os requisitos do serviço contratado, solicitados neste termo de referência, dentro dos prazos definidos;

21.3. A abertura dos chamados técnicos será efetuada exclusivamente por e-mail. A CONTRATADA deverá indicar, no ato de assinatura do contrato, endereço de e-mail válido para atender ao TJMA no que se refere aos chamados técnicos em garantia. O endereço informado deverá, obrigatoriamente, receber os e-mails do TJMA 24 horas por dia, 7 dias da semana, com a obrigatoriedade da resposta inicial em até 12 horas úteis, contadas de 8h às 18h dos dias úteis do calendário nacional, com o número de protocolo da Ordem de Serviço. A manutenção da disponibilidade do endereço indicado é de exclusiva responsabilidade da contratada.

21.4. Entende-se por chamado técnico a solicitação de atendimento técnico corretivo quando da ocorrência de:

21.4.1. defeito no serviço contratado e/ou;

21.4.2. desempenho comprovadamente reduzido.

21.5. Somente os técnicos da CONTRATADA ou pessoas a quem ela autorizar por escrito, poderão executar os serviços de manutenção.

21.6. Após cada atendimento técnico, deverá emitir, no ato, relatório técnico do atendimento onde deverão constar, obrigatoriamente, os seguintes dados: número do chamado, dados gerais do chamado, situação do chamado



(pendente no caso de retirada do produto ou concluído), identificação do técnico responsável pelo atendimento, data do atendimento, horário de início e término do atendimento, descrição do produto, número de série/patrimônio do produto atendido, localização do produto, descrição do problema relatado pelo TJMA, descrição do problema realmente. O relatório deverá ser enviado para o e-mail indicado pela DIA do TJMA.

21.7. O chamado só será considerado encerrado quando a solução for claramente descrita no relatório com concordância do funcionário da DIA do TJMA.

21.8. Quaisquer alegações contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) do TJMA, devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, deve-se prosseguir com o atendimento dos chamados.

21.9. O término do reparo com a solução do problema não poderá ultrapassar o prazo de 3 (três) dias úteis. Considera-se dia útil o período compreendido entre 11 (onze) e 18 (dezoito) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados do TJMA.

21.10. A CONTRATADA ou o fabricante deverá fornecer, ou disponibilizar em website, durante o período de garantia, atualizações corretivas e evolutivas (novas versões e patches) dos softwares e drivers solicitados, sem quaisquer ônus para o TJMA.

21.11. Durante o período de garantia a CONTRATADA deverá oferecer suporte técnico referente a funcionalidades, configuração, características técnicas ou softwares referentes ao serviço fornecido. Este suporte poderá ser ofertado por e-mail, telefone ou visita técnica, sempre considerando para a decisão sobre o meio de atendimento a solução da dúvida ou problema relatado ao suporte. O acionamento do suporte será mediante chamado técnico.

21.12. Ao TJMA é reservado o direito de efetuar conexões do(s) equipamento(s) a outros, bem como adicionar demais acessórios compatíveis tecnicamente, sem que isso constitua motivo para descumprimento das cláusulas de garantia, desde que tal fato não implique danos materiais ou técnicos ao(s) equipamento(s) e acessórios, hipótese que deverá ser devidamente comprovada;

21.13. A equipe técnica do TJMA detém competência e terá total autonomia para executar ações de administração, gerenciamento e configuração do(s) equipamento(s) e acessórios, podendo promover alterações e reconfigurações sempre que o TJMA julgar necessário, sem que isso constitua motivo para descumprimento das cláusulas de garantia;

21.14. O TJMA, através da sua equipe técnica, estará previamente autorizada a realizar manutenção de urgência, antes da solicitação de chamado técnico;

22. COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

22.1. Toda a comunicação entre o TJMA e a CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

22.2. Documentos: Ofícios, E-mails e outros correlatos que possam ficar registrados.

22.3. Emissor: Gestor do Contrato, Fiscal Técnico do Contrato, Fiscal Requisitante do Contrato e Fiscal Administrativo do Contrato.

22.4. Destinatário: Preposto da CONTRATADA e Representante legal da CONTRATADA.



22.5. Meio: Os documentos poderão ser entregues pessoalmente, mediante recibo, pelo Correio, ou meio eletrônico.

22.6. Periodicidade: Sempre que se fizer necessário à comunicação com a CONTRATADA.

23. PAGAMENTO E FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

23.1. A CONTRATANTE registrará todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos produtos e a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

23.2. A CONTRATADA deverá manter preposto para representá-la durante o fornecimento dos produtos e a execução dos serviços ora tratados, devidamente apresentado, reconhecido e aceito pela CONTRATANTE.

23.3. Os PAGAMENTOS pelos serviços contratados no item 2.1 – ITEM 01 dar-se-ão com periodicidade mensal após prestação do serviço, aferição e atesto. Iniciar-se-á com o recebimento definitivo.

23.4. Os PAGAMENTOS pelos serviços contratados nos itens B.2 – ITEM 02 e C.3 – ITEM 03 serão devidos conforme demandados, aferidos e atestados pela CONTRATANTE.

24. PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

24.1. Condição de Manutenção de Sigilo

24.1.1. Os conhecimentos, dados e informações de propriedade do CONTRATANTE, tanto tecnológicos como administrativos, tais como: produtos, sistemas, técnicas, estratégias, métodos de operação e todos e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

24.1.2. Estas informações poderão ser utilizadas, só e exclusivamente, no cumprimento da execução das cláusulas e condições estabelecidas no contrato, sendo expressamente vedado à CONTRATADA:

- Utilizá-las para fins não previstos no instrumento contratual;
- Repassá-las a terceiros e/ou empregados não vinculados diretamente à execução do objeto contratado.

25. PENALIDADES/SANÇÕES (ITEM 01, ITEM 02 e ITEM 03)

25.1. O descumprimento das disposições contratuais poderá sujeitar a CONTRATADA às seguintes sanções:

25.1.1. Advertência;

25.1.2. Multa;

25.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do TJMA;

25.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Estadual;

25.1.5. Descredenciamento do sistema de registro cadastral.

25.2. A mora no cumprimento de obrigações contratuais independe de notificação da CONTRATADA (*dies interpellat pro homine*), salvo previsão expressa.

25.2.1. O cumprimento parcial da parcela em atraso reduzirá proporcionalmente a base de cálculo da penalidade de multa.



- 25.3. A sanção de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com as penas de multa.
- 25.4. Para a verificação e enquadramento da conduta nas tabelas de penalidades, será considerada em primeiro lugar a conduta específica e somente será aplicada a genérica na falta daquela.
- 25.5. As sanções de multa moratória não serão cumuladas com a pena de multa prevista para o caso de rescisão contratual, quando a rescisão decorrer da própria mora.
- 25.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 25.7. As sanções serão classificadas conforme a gravidade da conduta, em leves (L), medianas (M) ou graves (G).
- 25.8. As sanções decorrentes do descumprimento das disposições contratuais serão aplicadas conforme a graduação a seguir:
- 25.8.1. Grau de Severidade Leve (L1) – Aplicação de Sanção:
- 25.8.1.1. L1 – Advertência.
- 25.8.2. Grau de Severidade Moderado (M1, M2 e M3) – Aplicação de Multas:
- 25.8.2.1. M1 - Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor da parcela do bem por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação.
- 25.8.2.2. M2 - Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor da parcela do bem contratado por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação.
- 25.8.2.3. M3 - Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor da parcela do bem contratado por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação.
- 25.8.3. Grau de Severidade Grave (G1) - Aplicação de Sanção:
- 25.8.3.1. Multa de 0,7% (zero vírgula sete por cento) do valor da parcela do bem contratado por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação;
- 25.8.3.2. Rescisão contratual cumulada com multa de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contratado, sem prejuízo de eventual indenização pela CONTRATADA, derivada de perdas e danos causados ao TJMA decorrente das infrações cometidas;
- 25.8.3.3. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração;
- 25.8.3.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição;
- 25.9. O grau de severidade inicial da pena será determinado conforme a Tabela de condutas que ensejam a aplicação de Sanções (item 25.16), considerando a conduta e a primariedade ou a reincidência da contratada.
- 25.10. A severidade inicial da sanção será elevada a cada 05 (cinco) dias úteis, caso a obrigação não seja devidamente adimplida, implicando na cumulação com a(s) sanção(ões) anteriormente aplicada(s) (L1+M1+M2+M3+G1), excetuadas as penas de multas previstas na Tabela de condutas que ensejam a aplicação de sanções específicas (item 25.17);
- 25.11. As sanções de multa moratória não serão cumuladas com a pena de multa prevista no “G1”, subitem 25.8.3.2, quando a rescisão decorrer da própria mora.
- 25.12. As sanções previstas em “G1”, subitens 25.8.3.3 e 25.8.3.4, somente poderão ser aplicadas cumulativamente com as sanções referidas no subitem 25.8.3.1 e 25.8.3.2 do “G1” e nos itens M1, M2 e M3.



25.13. A sanção de advertência somente poderá ser cumulada com a(s) pena(s) de multa(s) moratória.

25.14. A sanção de multa por inadimplência, aplicada na forma do item 25.10 será limitada ao percentual de 20% (vinte por cento) do valor da parcela do bem (item) contratado, excetuadas as penas de multas previstas na Tabela de condutas que ensejam a aplicação de sanções específicas (item 25.17);

25.15. As sanções de grau de severidade grave (G1), poderão ser aplicadas cumulativamente.

25.16. Tabela de condutas que ensejam a aplicação de Sanções:

ID	CONDUTAS	OCORRÊNCIA E REINCIDÊNCIA				
		Grau de Severidade				
		Leve	Moderado			Grave
		L1	M1	M2	M3	G1
25.16.1	O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos	1ª vez	2ª	3ª	4ª	5ª
25.16.2	O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;	-	1ª	2ª	3ª	4ª
25.16.3	A paralisação do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
25.16.4	O atraso injustificado no início da execução do contrato de prestação de serviço ou de fornecimento;	-	1ª	-	-	-
25.16.5	O atraso injustificado no início do serviço ou fornecimento durante o desenvolvimento do contrato, quando não tenha previsão de conduta específica;	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
25.16.6	O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;	-	1ª	2ª	3ª	4ª
25.16.7	Apresentar documento falso ou fazer declaração falsa;	-	-	-	-	1ª
25.16.8	Agir de má-fé na relação contratual;	-	-	-	-	1ª
25.16.9	Abandonar a execução do contrato ou incorrer em inexecução contratual que não tenha previsão de conduta específica;	-	-	-	-	1ª
25.16.10	Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o contrato;	-	-	-	-	1ª
25.16.11	Tenha sofrido condenação judicial definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;	-	-	-	-	1ª
25.16.12	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados, em especial infrações à ordem econômica definidas na Lei Federal nº 8.158/1991;	-	-	-	-	1ª
25.16.13	Tenha sofrido condenação definitiva por ato de improbidade administrativa, na forma da lei;	-	-	-	-	1ª
25.16.14	A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;	-	-	-	-	1ª



25.16.15	A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;	-	-	-	-	1ª
25.16.16	Quando o preposto ou responsável técnico não se apresentar em reunião pré-agendada;	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
25.16.17	Quando deixar de substituir prestador de serviço que se portar ou realizar condutas de modo inconveniente ou não atenda às necessidades;	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
25.16.18	Quando for evidenciado que o prestador de serviço da contratada realizou atividade de quebra ou ameaça de segurança das informações do TJMA, inseriu código malicioso em sistema, inseriu intencionalmente praga digital na rede do TJMA, obteve acesso não autorizado à informação ou sistema;	-	-	-	-	1ª

25.17. Tabela de condutas que ensejam a aplicação de sanções específicas:

ID	CONDUTAS	PENALIDADE
25.17.1	Inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia de execução, quando prevista, ainda que seja para reforço/prorrogação de vigência;	Aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), de modo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração contratante a promover a rescisão do contrato
25.17.2	Não atendimento do chamado técnico até um período limite de 720 (setecentos e vinte) horas corridas.	Multa no valor fixo de R\$ 7.300,00 (sete mil e trezentos reais), e mantendo-se os motivos que ensejam a multa, o grau de severidade será elevado e a licitante/contratada estará sujeita às demais sanções descritas nos itens do G1, diversas da multa.

25.18. Para as penalidades previstas nos itens 25.17.2 caberá aplicação de multas fixas por ocorrência (fato gerador), sendo a contagem dos prazos suspensa entre as 00:00h do dia de início até 23:59h dos dias em que não houver regular expediente no TJMA.

26. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

26.1. As especificações técnicas dos itens previstos neste documento a serem adquiridos estão descritas no ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS OBJETOS.

27. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

27.1. A ser definido pela Diretoria Financeira.



28. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

28.1. O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do art. 57, da Lei nº. 8.666/93, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

28.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

28.1.2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço;

28.1.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e

28.1.4. A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

28.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual;

28.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

28.4. Não poderá ser prorrogado o contrato quando:

28.4.1. Os preços estiverem superiores à média definida com base em pesquisa de mercado; ou

28.4.2. a contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os seus efeitos.

29. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

29.1 A Equipe de Planejamento da Contratação foi designada por meio do Documento de Oficialização da Demanda - DOD, PA 31331/2020, Anexo ID 3588136, tendo a seguinte composição:

Papel	Nome	Setor	Matrícula	E-mail
Integrante Demandante	Bruno Jorge Portela Silva Coutinho	DIA/CTIC	143784	bruno@tjma.jus.br
Integrante Técnico	Gerson Oliveira Nepomuceno Júnior	DIA/DST	102145	gjuniior@tjma.jus.br
Integrante Administrativo	-	-	-	-

30. ASSINATURAS

CLAUDIO HENRIQUE
CARNEIRO
SAMPAIO:42774918391

Assinado de forma digital por CLAUDIO HENRIQUE
CARNEIRO SAMPAIO:42774918391
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita
Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=(EM
BRANCO), ou=06052757000105, cn=CLAUDIO
HENRIQUE CARNEIRO SAMPAIO:42774918391
Dados: 2021.02.26 14:08:50 -03'00'

Cláudio Henrique Carneiro Sampaio
Coordenador de Infraestrutura e Telecomunicações
Matrícula: 99.196

BRUNO JORGE
PORTELA SILVA
COUTINHO:9130101
7353

Assinado de forma digital por
BRUNO JORGE PORTELA SILVA
COUTINHO:91301017353
Dados: 2021.02.26 14:13:00
-03'00'

Bruno Jorge Portela Silva Coutinho
Chefe da Divisão de Serviços de TI
Matrícula: 143784



ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS OBJETOS

A. ITEM 01 – Serviços de webconferência, “webinar” e streaming de áudio/vídeo

A.1. Prestação de serviços de acesso a sistema webconferência, webinar e streaming de áudio/vídeo disposto em nuvem.

A.1.1. O objeto não contempla fornecimento de equipamentos pela contratada.

A.2. A solução deve ser baseada em sistema distribuído, com pelo menos 3 (três) datacenters em diferentes países, no mínimo em 2 (dois) continentes distintos. Serão considerados continentes América, Ásia, África, Europa e Oceania.

A.3. Considera-se o número de 01 (uma) conta de acesso a unidade mínima para definição e aplicação dos qualitativos e requisitos técnicos para serviço pretendido.

A.4. Os serviços deverão ser prestados em quantidade inicial mínima de 10 (dez) contas de acesso, podendo ser acrescida na razão de 01 (uma) conta de acesso até o limite máximo da contratação.

A.5. Deve permitir conexão de no mínimo 300 (trezentos) participantes simultaneamente em reuniões de webconferência, sem limitações de tempo de conexão.

A.6. Deve possibilitar conexões H.323/SIP. O número de conexões H.323/SIP mínimas, disponibilizadas simultaneamente para as contas contratadas, deve satisfazer a tabela abaixo:

Número de contas	Conexões H.323 simultâneas
Menor que 15	0
15 a 49	5
50 a 199	40
200 a 499	50
500 ou mais	75

A.7. Deve possibilitar a participação/conexão de convidados através do uso de aplicativo ou programa próprio, conexão através de browser (Google Chrome, Mozilla Firefox ou Internet Explorer), conexão em *endpoints* com protocolo H.323 ou endereçamento SIP, conexão com Skype for Business e também conexão por telefone (somente áudio).

A.8. Deve permitir comunicação em áudio e vídeo entre os participantes.

A.9. Deve permitir a qualquer participante o controle de ativação/desativação de sua câmera de vídeo e seu microfone.

A.10. Deve permitir agendamento, criação e total administração de reuniões (webconferências), prévia e durante, através de computadores, notebooks, tablets e smartphones.

A.11. A interface do aplicativo, disposta ao usuário comum, aquela por onde se opera a webconferência, o webinar e o streaming, deve ser disposta, ao menos, no idioma Português/BR e Inglês/US.

A.12. Deve ser totalmente compatível com os sistemas operacionais: Windows, macOS, Android e iOS em suas versões lançadas e disponibilizadas a partir da data de 01/01/2018.

A.13. Deve permitir ao administrador da reunião, possuir controles de reunião, como habilitar e desativar gravação, apresentação de conteúdo remotamente, chats, notificações, dentre outros.

A.14. Deve possuir painel de gerência centralizada em ambiente web, disponível via browser. O gerenciamento deve permitir gerência e controle de usuários, por exemplo, adicionar, excluir e atribuir funções e recursos adicionais.

A.15. Deve permitir ao administrador da reunião o bloqueio/desbloqueio da sala de reuniões, não possibilitando novos acessos de participantes enquanto bloqueada.



- A.16. Deve permitir criação/agendamento de reuniões com acesso restrito, disponibilizado após utilização de senhas de acesso, permitindo a participação na reunião apenas a pessoas autorizadas.
- A.17. Deve permitir ao administrador da reunião, criar salas de reunião separadas, paralelas ao desenvolvimento da reunião principal, atribuir participantes a essa sala. Estes devem ter a possibilidade de discussão em separado e ter o retorno a reunião principal por tempo programado ou então por requisição direta do administrador da reunião.
- A.18. Deve permitir configurar o modo de ingresso do dispositivo de áudio e vídeo dos participantes na reunião (ligado ou desligado).
- A.19. Deve permitir gerar reuniões com identificação de salas aleatoriamente ou fixas, predefinidas.
- A.20. Deve permitir configurar sala de espera, para que os participantes não ingressem diretamente na reunião e, possam ser liberados pelo administrador da reunião a entrar, um por um.
- A.21. Deve permitir que durante a realização da reunião, o administrador possa colocar qualquer participante na sala de espera e possa permitir o seu reingresso, conforme sua decisão.
- A.22. A sala de espera deve isolar o participante não possibilitando identificar participantes, áudios, vídeos, arquivos, chats, enquanto estiverem na situação de espera, dentro da sala de espera.
- A.23. Deve possibilitar ao administrador da reunião, repassar a outros usuários a função de administrador da reunião.
- A.24. Deve possibilitar ao administrador da reunião convidar, antes e durante a reunião, participantes através de envio de e-mail, contatos da conta, mensagens para que ingressem na webconferência através do acesso ao link de endereçamento da reunião.
- A.25. Deve permitir ao administrador da reunião poder desativar os microfones de todos os participantes (individualmente ou em lote), além do seu próprio.
- A.26. Deve permitir layout de visualização dos participantes no estilo “galeria”, possibilitando a visualização de pelo menos 16 (dezesesseis) “rostos” simultaneamente, lado a lado, na mesma proporção, gerando identificação visual (highlight) àquele que está falando no instante.
- A.27. Deve permitir layout de visualização dos participantes no estilo “orador ativo”, focalizando em proporção maior o orador e miniaturizando (abaixo ou acima) os demais participantes.
- A.28. Deve permitir que o participante da reunião fixe a visualização do participante que desejar, independentemente de quem seja o orador momentâneo. Modo de visualização “pinado” ou fixado.
- A.29. Deve permitir gravação de reuniões em formato “mp4” ao administrador da reunião, na “nuvem” e localmente, dispensada a simultaneidade.
- A.30. Deve permitir capacidade de armazenamento de no mínimo 1 Gb (um gigabytes) de dados em gravações de reuniões e bate-papos, por conta, na nuvem.
- A.30.1 Os arquivos não poderão receber qualquer tipo de restrição quanto ao tempo de armazenamento durante a vigência contratual.
- A.31. Deve permitir bate-papo por escrito (chat) entre os participantes durante a reunião, individualmente ou coletivamente.
- A.32. Deve possibilitar armazenamento local dos chats para cada participante da reunião.
- A.33. Deve permitir ao administrador fazer transferência ou disponibilização de arquivos para os participantes.
- A.34. Deve permitir a todos os participantes da reunião compartilhar conteúdo (arquivos, telas, whiteboards, áudios, programas, apresentações...), dispostos em seu dispositivo local, durante a reunião, inclusive utilizando-se de smartphone ou tablets.
- A.35. Deve permitir a todos participantes durante a reunião fazer anotações durante o compartilhamento citado no item A.34, exceto àqueles conectados por H.323 ou SIP.
- A.36. Deve permitir criação de pelo menos 20 (vinte) salas reservadas/grupos de trabalho durante a videoconferência, permitindo que os participantes incluídos em cada grupo interajam entre si, apenas.
- A.37. Deve permitir ao administrador da reunião controlar remotamente (assistência remota) o computador dos participantes via teclado e mouse.



A.38. A aplicação/interface de administração dos serviços deve possuir criptografia Secure Socket Layer (SSL), quando acessível por protocolo HTTP (browser).

A.39. A aplicação deve implementar, ao menos, criptografia AES 256-bits ponto a ponto nas reuniões de webconferência. Exigir-se-á a criptografia entre o cliente (aplicativo do fabricante) instalado no usuário e a nuvem do fabricante.

A.40. Deve permitir extração de informações operacionais e gerenciais, através de funcionalidade própria da aplicação de administração, obtenção de relatórios de uso com informações tais como: o número de reuniões ocorridas ou em curso, datas, participantes, número de minutos de reunião, dentre outras.

A.41. Deve disponibilizar acesso através de chamadas/desenvolvimento REST/API a funções/funcionalidades dispostas na interface do sistema contratado, possibilitando integração com sistema do TJMA.

A.41.1 Se o recurso solicitado no item 11.41 necessitar de licenciamento, esse deve ser fornecido em conjunto com a solução.

A.42. Deve possuir documentação, descrição, relações, manuais e exemplo de implementação das funções citadas no item A.41.

A.43. Deve possibilitar o live streaming, ou seja, a transmissão multimídia para plataformas de divulgação de mídias, ao menos ao Facebook e Youtube.

A.43.1 Esse recurso precisa ser nativo à solução, não sendo admitidas integrações com dispositivos externos, tais como câmeras ou webcams.

A.44. Deve possibilitar a realização de webinar para ao menos 500 (quinhentos) participantes concomitantemente, sendo pelo menos 10 (dez) palestrantes e os demais, espectadores.

A.45. O webinar deve possibilitar interação entre palestrante e espectadores através de perguntas e respostas e chats e formulários de avaliação.



B. ITEM 02 – Banco de horas de serviço de suporte técnico especializado, on-site, aos serviços descritos do item 01 deste edital para consultoria / configuração / desenvolvimento / integração / migração ou implementação de recursos adicionais aos mesmos

B.1. Prestação de serviços de suporte técnico de forma presencial (on-site) nos produtos/serviços especificados neste edital, nas dependências dos partícipes desta licitação.

B.2. Os serviços técnicos deverão ser prestados em unidade mínima de 01 (uma) hora, acrescidas na mesma proporção até o limite máximo da contratação. Dentro destas devem ser contemplados as horas de definição do escopo e planejamento, as horas de realização das atividades definidas e as horas de documentação das atividades. As atividades realizadas ser documentadas em relatório técnico.

B.3. Considerar-se-á suporte técnico toda ação de atendimento executada com o propósito de manter os serviços disponíveis e/ou implantar melhorias operacionais, compreendendo atividades de análise, preparação, planejamento, acompanhamento de projetos, instalação, configuração, atualização, resolução de problemas, manutenção, ajustes, repasse de conhecimentos e esclarecimentos relacionados aos produtos/serviços, objeto deste, de acordo com solicitações da CONTRATANTE.

B.4. O suporte técnico poderá envolver, além dos softwares e serviços prestados, todo e qualquer equipamento e acessório relacionados aos serviços contratados, tais como: microcomputadores, notebooks, smartphones, tablets, endpoints de videoconferência, webcams, microfones, entre outros.

B.5. A CONTRATADA deverá utilizar as melhores práticas da fabricante da solução ofertada, seguindo as diretrizes impostas pela CONTRATANTE.

B.6. Os serviços técnicos deverão ser prestados por equipe técnica especializada e certificada, da CONTRATADA ou do FABRICANTE do software/serviços contratados, sob total responsabilidade da CONTRATADA.

B.6.1. As comprovações relativas aos vínculos dos profissionais elencados serão realizadas por meio da carteira de trabalho do profissional, do contrato social em vigor (em sendo sócio da empresa), ou da apresentação de contrato de prestação de serviços, sem vínculo trabalhista e regido pela legislação civil comum, além dos respectivos certificados, quando da assinatura do contrato e/ou quando da prestação efetiva dos serviços, o que convier à CONTRATANTE.

B.7. O objetivo do suporte técnico especializado tem como premissa atender as demandas técnicas da CONTRATANTE, compreendendo o rol exemplificativo descrito abaixo, entre outros:

B.7.1. Esclarecer dúvidas com relação à utilização e configuração da solução contratada.

B.7.2. Examinar, planejar e executar mudanças na solução contratada.

B.7.3. Reinstalar ou reconfigurar a solução, em caso de mudança do ambiente da CONTRATANTE.

B.7.4. Realizar auditoria e análise de logs da solução ofertada.

B.7.5. Encaminhar, a pedido da CONTRATANTE, incidentes e problemas ao fabricante da solução.

B.7.6. Realizar formatação, migração de dados de solução legada ou solução de autenticação de usuários para o sistema contratado.

B.7.7. Realizar importação ou exportação de dados de/para formatos de transporte de dados, formatos padrão de mercado, a sistema de terceiros.

B.7.8. Desenvolver rotinas ou conectores que viabilizem acesso a rotinas ou sistemas da CONTRATANTE ao serviço contratado, através do uso de REST/API.

B.7.9. Realizar a migração, importação ou exportação de base ou dados de usuários ao/do sistema contratado.

B.8. O suporte especializado deverá ser prestado, pelo período de vigência contratual ou até a finalização dos serviços solicitados, desde que a abertura do pedido/chamado ocorra na vigência contratual.

B.9. O suporte especializado NÃO se confunde com o “atendimento técnico” relativo à garantia dos serviços/produtos contratados. A CONTRATADA não poderá contabilizar como hora de suporte especializado aqueles serviços que são inerentes ao escopo da garantia do serviço/produto.

B.10. O suporte especializado deverá ser prestado na modalidade “on-site”, nas dependências da CONTRATANTE, em dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 9h às 19h, sem prejuízo do telessuporte.



B.11. O suporte especializado poderá ser prestado na modalidade de “telessuporte”, via acesso remoto (VPN ou ferramenta similar), desde que tecnicamente viável e mediante autorização expressa da CONTRATANTE.

B.12. O suporte especializado será solicitado mediante a abertura de ordens de serviços, observando o seguinte:

B.12.1. As ordens de serviço (abertura de chamados) serão efetuadas por técnicos da CONTRATANTE, por e-mail, com antecedência de, no mínimo, 2 (dois) dias úteis. A CONTRATADA deverá, nos procedimentos de alinhamento para início da execução contratual, informar o e-mail a qual deve ser direcionado toda a comunicação pertinente às ordens de serviço / chamados técnicos.

B.12.2. O serviço de suporte será realizado com base em objetivos específicos determinados, contados em um número de horas técnicas de suporte previamente combinadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, dentro do limite de horas técnicas disponíveis da contratação.

B.12.3. Constarão das ordens de serviço, entre outros: atividade a ser executada, data e hora para início do atendimento, prazo de entrega e quantidade estimada de horas técnicas previamente acordadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, que será considerada para fins de pagamento, independentemente do número de profissionais alocados ou do tempo efetivamente gasto.

B.12.4. O prazo de entrega das ordens de serviço poderá ser prorrogado, a critério exclusivo da CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle da CONTRATADA e impedem sua execução no prazo estabelecido.

B.12.5. As ordens de serviço poderão ser canceladas, a critério exclusivo da CONTRATANTE, mediante prévia justificativa. As horas trabalhadas poderão ser computadas para fins de faturamento, desde que o motivo de cancelamento não envolva incapacidade da CONTRATADA na solução do chamado nos tempos estabelecidos.

B.12.6. A CONTRATADA deverá registrar, em sistema informatizado, para fins de controle e acompanhamento, todas as ordens de serviços executadas, sem prejuízo do controle a ser realizado pelo Gestor ou Fiscal do contrato.

B.12.7. A CONTRATADA deverá atualizar o sistema de gestão de chamados e ordens de serviço para registrar o andamento e conclusão da demanda, de acordo com rito definido pela CONTRATANTE.

B.12.8. A CONTRATADA deverá apresentar relatório com as ordens de serviço concluídas para aceite e atesto pela CONTRATANTE.

B.12.9. Para que a ordem de serviço seja considerada concluída e possa ser entregue pela CONTRATADA para avaliação da CONTRATANTE, os serviços/produtos executados devem ser adequadamente documentados no formato e em meio indicado pela CONTRATANTE, o que pode compreender a atualização de documentação entregue (quando da instalação da solução) e outras bases de conhecimento. A documentação entregue deve ser detalhada o suficiente para esclarecer os procedimentos executados e permitir que técnicos da(s) CONTRATANTE(s) possam repetir tais procedimentos no futuro.

B.12.10. A CONTRATANTE terá prazo de 5 (cinco) dias úteis para realizar o aceite das ordens de serviço entregues pela CONTRATADA.

B.12.11. Para o aceite das Ordens de Serviço, será feita a comparação entre os serviços/produtos entregues e os serviços/produtos descritos na Ordem de Serviço, considerando também os atributos de qualidade que forem exigidos. Se os serviços/produtos não atenderem às características especificadas na ordem de serviço, a mesma será recusada.

B.12.12. O suporte especializado será remunerado de acordo com o número de horas técnicas constantes das ordens de serviços entregues e aceitas pela CONTRATANTE, independentemente do número de profissionais alocados ou do tempo efetivamente gasto;

B.12.13. Após a anuência da CONTRATADA pela ordem de serviço, quaisquer mudanças que se fizerem necessárias somente poderão ocorrer mediante concordância das partes e assinatura de relatório de impacto, contendo justificativas.

B.12.14. As ordens de serviço só serão consideradas concluídas após a entrega e aceite de todos os serviços/produtos nelas previstos.



C. ITEM 03 – Banco de horas de serviço de treinamento, “in company”, aos serviços descritos do item 01 deste edital para capacitação da equipe quanto a operação, implantação, configuração, desenvolvimento (rest/api), integração, importação/migração/exportação de dados ou implementação de recursos adicionais aos mesmos

C.1. Prestação de serviços de treinamento para os produtos/serviços especificados no Item 01 deste termo.

C.2. Os serviços de treinamento deverão ser prestados em unidade mínima de 01 (uma) hora a 01 (uma) pessoa, podendo ser acrescidos de 01 (uma) em 01 (uma) hora e também de 01 (uma) em 01 (uma) pessoa até o limite máximo da contratação.

Exemplificando: contratação de treinamento para 5 pessoas para um período de 40 horas (5 dias x 8 horas/dia). Esta contratação exigirá da CONTRATANTE a execução de 200 horas deste item 03 - serviço de treinamento.

C.3. A prestação dos serviços de treinamento ocorrerá preferencialmente nas dependências da CONTRATANTE.

C.3.1. Caso o treinamento exija ambiente exclusivo e próprio, o mesmo deverá ser designado e sob responsabilidade da CONTRATADA. Excetuam-se despesas de deslocamento e diárias dos servidores da CONTRATANTE.

C.4. Para a prestação dos serviços de treinamento, a CONTRATANTE estará sujeita à execução mínima de 40 (quarenta) horas deste item 03 - serviço de treinamento, ressalvado acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE para execução a menor.

Exemplificando: acionamento mínimo do Item 03 – serviços de treinamento deve ser de 40 (quarenta) horas, correspondendo a 5 alunos X 8h de treinamento ou qualquer combinação que gere resultado maior ou igual a 40 horas.

C.5. Os serviços de treinamento serão solicitados mediante a abertura de ordem de serviço/chamado da CONTRATANTE à CONTRATADA, observando o seguinte:

C.5.1. A ordem de serviço/chamado será encaminhada por e-mail com antecedência de mínima de 10 (dez) dias úteis. A CONTRATADA deverá, nos procedimentos de alinhamento para início da execução contratual, informar o e-mail a qual deve ser direcionado toda a comunicação pertinente às ordens de serviço / chamados técnicos.

C.5.2. Constará da ordem de serviço de treinamento, entre outros: a finalidade, proposta ementa, perspectiva de cronograma e perspectiva para de execução do treinamento.

C.6. A CONTRATADA deverá apresentar proposta de treinamento com base em objetivos específicos e determinados, cobrindo a necessidade e perspectiva elencadas na ordem de serviço para treinamento, constando finalidade, assuntos, ementa e cronograma detalhados, estimativa de execução, dados/documentação pessoal e profissional do(s) instrutor(es).

C.7. A proposta de treinamento, decorrente da ordem de serviço para treinamento deve ser apresentada por e-mail pela CONTRATADA à CONTRATANTE após devido alinhamento e acordo entre ambos, para validação e seguimento.

C.8. Os custos de material didático, estadia, alimentação e deslocamento do(s) instrutor(es) são de responsabilidade da CONTRATADA.

C.9. O serviço de treinamento poderá ser cancelado, prévia ou durante a execução, a critério exclusivo da CONTRATANTE, mediante prévia justificativa. As horas usufruídas poderão ser computadas para fins de faturamento, desde que o motivo de cancelamento não envolva incapacidade da CONTRATADA na execução do treinamento.

C.10. A CONTRATADA deve expedir certificado de conclusão do treinamento a cada um dos participantes/alunos participantes, constando obrigatoriamente os seguintes dados:

- a. Nome do treinamento;
- b. Carga horária total do treinamento;
- c. Conteúdo programático;
- d. Data inicial e data final do treinamento;
- e. Nome completo do instrutor com RG/CPF/Passaporte;
- f. Nome completo do aluno e matrícula funcional;
- g. Língua na qual o curso foi ministrado;
- h. Porcentagem de presença do aluno;
- i. Identificação da CONTRATANTE (nome, CNPJ);



- j. Nome da empresa fabricante do software ou serviço objeto do treinamento;
- k. Cidade e estado de realização do treinamento;

C.11. O certificado de conclusão deverá ser emitido em Português/brasileiro;

C.12. Para o aceite dos serviços de treinamento será feita a comparação entre os serviços prestados e os serviços descritos na proposta de treinamento, considerando também os atributos de qualidade. Se os serviços não atenderem às características especificadas da proposta de treinamento, o mesmo será recusado.

C.13. O atesto para pagamento dar-se-á no prazo de 5 (cinco) dias após o recebimento da nota fiscal do serviço prestado, a qual deverá ser emitida somente após finalização do treinamento, entrega do certificado de conclusão aos alunos e aceite dos serviços de treinamento pela CONTRATANTE.

C.14. Quaisquer mudanças que se fizerem necessárias na proposta de treinamento, nas atividades, no cronograma de execução, totalização de horas, troca de instrutores somente poderão ocorrer mediante concordância mútua entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

C.15. Os serviços de treinamento deverão ser prestados por instrutor devidamente qualificado pelo fabricante dos produtos e serviços a que se destina o treinamento.

C.16. O objetivo do serviço de treinamento tem como premissa atender as demandas técnicas da CONTRATANTE, desde capacitar técnicos responsáveis pela administração, implantação, configuração, importação e exportação de dados, ajustes técnicos, desenvolvimento de integração entre sistemas da CONTRATANTE e a plataforma dos serviços contratados até a capacitação dos usuários dos respectivos serviços.

C.17. Os serviços de treinamento deverão ser prestados pelo período de vigência contratual ou até a finalização dos serviços solicitados, desde que a abertura do pedido/chamado ocorra na vigência contratual.

C.18. Os serviços de treinamento NÃO se confundem com o “atendimento técnico” relativo à garantia dos serviços/produtos contratados. A CONTRATADA não poderá contabilizar como hora de serviço de treinamento aqueles serviços que são inerentes ao escopo da garantia do serviço/produto.

D. OBSERVAÇÕES TÉCNICAS GERAIS (ITEM 01, ITEM 02 e ITEM 03)

D.1. Todas as licenças, referentes aos softwares e/ou drivers solicitados, devem estar registrados para utilização do TJMA, legalizado, não sendo admitidas versões “shareware” ou “trial”.

D.2. A CONTRATADA é responsável por todos os procedimentos de configuração dos serviços, configurações de nuvem a fim de deixar o produto pronto, funcional para a utilização do TJMA.

D.3. As versões de software do produto ofertado pela Empresa Licitante deverão estar sendo comercializadas normalmente através dos canais de venda do fabricante no Brasil.

D.4. O fabricante do produto deverá possuir suporte técnico/representante/fornecedor para atendimento em território nacional (Brasil), em idioma Português/BR, para a versão/modelo ofertado pela Empresa Licitante.

D.5. A Empresa Licitante deverá ter adquirido os produtos através de um canal do fabricante, para produtos especificados pelo fabricante para uso no Brasil.