

# ETP – Estudo Técnico Preliminar

## AV – Análise de Viabilidade

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

<b>Projeto:</b>	TraceGP 6039 – Contratação de Suíte de Colaboração		
<b>Gerente de Projeto:</b>	Luciano Capanema Silva		
<b>Líder Técnico:</b>	Mateus Cançado Assis		
<b>Unidade organizacional:</b>	ATEND	<b>Gerência</b>	Assessoria de atendimento ao cliente - ATEND
<b>ID Jira / Título do ETP</b>	Contratação de suíte de colaboração		

### 2. PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

<b>Processo SEI:</b>	1039041-17.2023.8.13.0000
<b>Equipe de Planejamento da Contratação (matrícula/nome/setor):</b>	01 – 00069492 / Luciano Capanema Silva / ATEND
	02 – 00061093 / Guilherme da Silva Lourenço / ATEND
	03 – 00063750 / Mateus Cançado Assis / ATEND

### 3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

#### 3.1. Contextualização

A presente contratação iniciou-se durante o período de pandemia de COVID-19, que gerou, desde o início de 2020, situações e desafios que nunca haviam sido enfrentados pelo TRIBUNAL. O trabalho remoto foi implementado às pressas, a partir de uma emergência mundial, e mesmo assim mostrou-se eficiente e proveitoso; mas para podermos nos beneficiar de suas vantagens e potencial de economia, são necessárias ferramentas adequadas, que proporcionem um ambiente seguro, integrado e produtivo a todos.

O período da pandemia nos mostrou que é possível realizar praticamente todo o trabalho do TRIBUNAL de forma tão ou mais profícua do que o trabalho realizado presencialmente, contando ainda com várias oportunidades de economia, tais como:

- Diminuição da necessidade de transporte e deslocamento;
- Ampla redução do consumo de energia elétrica e água;
- Restrição do uso de insumos (papel, café, descartáveis etc.);
- Limitação de gastos com aluguel de edificações para trabalho presencial.

Moderação nos custos com serviços de manutenção do local de trabalho (limpeza, portaria, segurança etc.).

---

Todo esse contexto obrigou os setores do TRIBUNAL a se adequarem à nova realidade, tanto na gestão do trabalho, quanto na aquisição de ferramentas e sistemas que ajudassem a viabilizar o trabalho remoto.

Ocorre que, ultrapassado o período de pandemia de COVID-19, as atividades presenciais foram gradualmente retomadas, notadamente a partir da edição da Resolução nº 481/2022, que limitou o quantitativo de serventuários da justiça em teletrabalho ao patamar de 30% do total do contingente dos órgãos.

A regulamentação adotada pelo CNJ foi espelhada pelo TRIBUNAL que, em janeiro de 2023, editou a Portaria nº 17/2023 restringindo, também no âmbito do judiciário mineiro, o trabalho remoto a 30% do quantitativo total de servidores.

Com efeito, o que se observa no presente momento institucional é a coexistência de 3 tipos de trabalho no âmbito do TRIBUNAL: servidores que atuam integralmente em teletrabalho, servidores que trabalham em regime híbrido e servidores que atuam de forma totalmente presencial.

É preciso, neste contexto, adotar uma solução que possibilite a integração dessas modalidades de trabalho, facilitando o trabalho colaborativo, sem deixar de lado as questões de segurança da informação, tão importantes para a instituição.

### **3.1.1. DO TELETRABALHO**

O teletrabalho foi regulamentado no TRIBUNAL por meio da Resolução nº 973/2021, que estabelece dentre as suas diretrizes:

*Art. 2º São princípios a serem observados na execução desta Resolução:*

*...;*

*III – comunicação eficiente e constante;*

*...;*

*V – colaboração;*

*...;*

*VIII – transparência, eficiência e responsabilidade;*

*...;*

*X – liderança virtual;*

*XI – integração do trabalho presencial e remoto;*

*...;*

*XIV – segurança da informação*

*...*

O inciso III do art. 3º da referida resolução determina que a DIRFOR orientará os magistrados e servidores do TRIBUNAL quanto à melhor forma de armazenar as informações e os documentos gerados pela equipe, considerando a segurança da informação.

No inciso IV do art. 3º, a resolução determina que “a equipe utilizará ferramenta(s) tecnológica(s) de comunicação e colaboração online, definida(s) pela DIRFOR”.

---

Conclui-se que, diante da ordem instalada no período pós-pandemia, cabe ao TRIBUNAL adotar providências no sentido de resguardar a segurança dos dados institucionais que serão gerados e/ou acessados fora de suas dependências físicas, assim como em relação à comunicação entre seus funcionários, uma vez que, como visto, a partir de agora, teremos trabalhadores presenciais e não-presenciais atuando de forma simultânea.

A preocupação com a segurança da informação é genuína, visto que cada teletrabalhador do TRIBUNAL no cenário atual é responsável pela segurança de seu computador, o que inclui, entre outras tarefas, a atualização de seu antivírus - o que pode não acontecer com a frequência necessária, colocando em risco dados e sistemas de colegas de trabalho ou até mesmo a rede interna do TRIBUNAL.

Deve-se considerar também a possibilidade de o teletrabalhador gravar arquivos importantes para o TRIBUNAL em seu computador pessoal, sendo passível de perdas de informações institucionais por falta de backup ou até mesmo vazamento de dados ou acesso a informações sigilosas por pessoas não autorizadas ou mesmo hackers.

Outra questão importante é a heterogeneidade de softwares utilizados pelos servidores do TRIBUNAL. Atualmente, cada teletrabalhador utiliza sua própria versão de editor de texto, por exemplo, o que, por vezes, gera incompatibilidade com arquivos gerados em outras versões utilizadas.

Eventualmente, um recurso avançado de uma determinada versão não é reconhecido por uma versão anterior, o que gera perda de tempo e de produtividade.

Para resolver os problemas citados acima, é melhor que o TRIBUNAL trabalhe com soluções de computação em nuvem. Com essa tecnologia, toda a informação gerada pelo teletrabalhador poderá permanecer armazenada em nuvem, aprimorando a segurança da informação (atualização de antivírus, backup, informações institucionais centralizadas e seguras e políticas de segurança, dentre outros fatores) e permitindo maior flexibilidade e disponibilidade quanto ao uso dos recursos.

Com todos os servidores mantendo as informações na nuvem, cumpriremos também o princípio estabelecido no inc. XI do art. 2º da Resolução TJMG nº 973/2021, qual seja, a "integração do trabalho presencial e remoto", visto que tudo o que for gerado pelos teletrabalhadores em suas residências será acessível instantaneamente pela sua equipe de trabalho nas dependências físicas do TRIBUNAL.

Conforme citado anteriormente, a resolução determina a utilização de ferramenta tecnológica de comunicação e de colaboração online. Esse tipo de ferramenta facilita a comunicação e o trabalho em equipe, visto que possibilita a edição conjunta de documentos, a comunicação instantânea, de forma individual ou em grupo, videoconferências, calendários compartilhados, compartilhamento de arquivos, imagens, vídeos e documentos.

Portanto, para viabilizar a nova modalidade de trabalho adotada no TRIBUNAL, é necessária a adoção de uma solução de computação em nuvem, abrangendo

---

comunicação e colaboração online, composta por diversas ferramentas (softwares) que se integram e que facilitam a comunicação, colaboração, edição e o compartilhamento de arquivos.

Para operar soluções de computação em nuvem de forma produtiva e segura, é necessário que o conjunto de softwares utilizados pela maioria dos servidores para o trabalho seja robusto, eficiente e totalmente integrado, o que deverá representar um avanço considerável, tanto do ponto de vista técnico e operacional (facilidade de uso e produtividade), quanto do ponto de vista gerencial (centralizando todo esse arcabouço em uma só contratação, simplificando a gestão e facilitando a identificação e resolução de eventuais problemas).

### 3.1.2. DA COMPUTAÇÃO EM NUVEM

A Resolução CNJ nº 370, de 28/01/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), dispõe sobre a computação em nuvem no âmbito do Poder Judiciário:

*“Art. 31. Cada órgão do Poder Judiciário deverá seguir as diretrizes propostas pelo CNJ na adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem, atendendo aos requisitos de segurança da informação e proteção de dados.”*

*“Art. 35. Recomenda-se utilizar serviços em nuvem que simplificam a estrutura física, viabilizam a integração, requisitos aceitáveis de segurança da informação, proteção de dados, disponibilidade e padronização do uso dessa tecnologia no Poder Judiciário.”*

Atualmente, o **TRIBUNAL** adota o modelo “*on-premises*”, que significa *software* ou tecnologia adquirido, instalado e mantido internamente, em *data centers* privados de uma organização, dentro de suas próprias instalações físicas. Nesse modelo, arca-se com o custo inicial da compra de toda a infraestrutura necessária de *hardware* e *software*, servidores de rede (e outros equipamentos de rede), licenças de sistema operacional e de *softwares* necessários, *links* de acesso redundantes, provimento do ambiente físico (espaço, energia e refrigeração), bem como todos os aspectos continuados de manutenção, atualização, assistência técnica, administração, operação, monitoramento, segurança e *backup*.

Normalmente, a organização mantém uma equipe própria de TIC responsável por toda a operacionalização, podendo, em alguns casos, contar com a contratação de serviços especializados de apoio.

Em outras palavras, toda a infraestrutura, implantação, gestão, operação e atualização são feitas internamente.

Com base nas diretrizes do CNJ, o objetivo é migrar boa parte dos serviços tecnológicos que hoje estão disponíveis no modelo *on-premises* no TRIBUNAL para soluções de computação em nuvem, objetivando a otimização dos recursos computacionais, a agilidade na entrega dos serviços, a orquestração e a automação de processos, a alta disponibilidade dos serviços e a facilidade na atualização tecnológica periódica, a mínima dependência de pessoal altamente qualificado, o aumento de segurança e a consequente redução de riscos.

Das muitas definições encontradas para “Computação em Nuvem” (*cloud computing*), a definição do *National Institute of Standards and Technology* (NIST)<sup>1</sup>, agência

---

governamental não-regulatória da administração de tecnologia do Departamento de Comércio dos Estados Unidos, tem sido amplamente utilizada:

*“Computação em Nuvem é um modelo que permite o acesso onipresente, conveniente e sob demanda, através da rede, a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis (por exemplo: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços), que podem ser rapidamente provisionados e disponibilizados com o mínimo de esforço de gerenciamento ou de interação com o provedor de serviços.” (tradução livre)*

O TCU, no Acórdão 1739/15 - Plenário, faz a seguinte análise sobre computação em nuvem:

*“A evolução tecnológica dos últimos anos e o barateamento dos recursos computacionais permitiram a exploração de um novo modelo de acesso a recursos computacionais compartilhados e de alta disponibilidade e acessibilidade: a computação em nuvem. Os benefícios oferecidos por esse novo modelo permitem o foco nas funções essenciais da organização. Além dos benefícios esperados pela terceirização em geral, o modelo traz benefícios específicos como: maior disponibilidade, flexibilidade da oferta do serviço em função de variações na demanda, menor dependência de pessoal qualificado, possível redução de vários riscos de segurança, pagamento por uso efetivo de recursos e potencial redução de custos.”*

O sistema fica hospedado na nuvem, e isso permite que a infraestrutura interna seja reduzida consideravelmente. Em outras palavras, essa tecnologia dispensa o investimento em servidores, manutenção e equipe especializada de TIC, entre outros recursos que seriam necessários para garantir o bom funcionamento das ferramentas, cabendo ao fornecedor do serviço as atividades relacionadas a atualizações, suporte, *backups*, *hardware* e outros fatores.

No caso do **TRIBUNAL**, o modelo mais adequado de computação em nuvem seria o de **Software como Serviço (SaaS – Software as a Service)**, que é uma forma de distribuição e comercialização de *software*.

No modelo **SaaS**, o fornecedor do *software* se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, conectividade, segurança da informação), e o cliente utiliza o *software* via internet, pagando um valor pelo serviço.

Comparando com o modelo *on-premises*, é possível destacar as seguintes vantagens do modelo **SaaS** para as organizações:

- Não exige que a organização crie uma estrutura e capacite os profissionais para manter a solução funcionando, permitindo um maior foco em sua atividade fim;
  - Permite uma abordagem gradual de implementação, podendo começar com poucas licenças e expandir caso haja um retorno positivo do seu investimento, reduzindo os riscos e o tempo para o retorno do investimento;
  - Permite aumentar ou reduzir a quantidade de licenças ao longo do tempo, de acordo com as necessidades do negócio;
  - Facilita a aplicação de atualizações frequentes para correção de falhas e vulnerabilidades que possibilitem ataques ou gerem outros riscos aos dados das organizações. Muitas dessas modificações também agregam inovações tecnológicas, tornando o sistema mais completo e vantajoso para seus usuários;
  - A implementação pode ser feita com pouca dependência das equipes de TIC da empresa, não disputando prioridade com outros sistemas e podendo reduzir o tempo de implantação;
-

- Proporciona uma maior escalabilidade, pois a solução de **SaaS** é feita com base nas demandas da organização. No caso de necessidade de mais recursos ou espaço de armazenamento, é possível migrar para planos com mais opções e que atendam a essas necessidades;
- Facilita a previsibilidade financeira, com custos de instalações físicas (espaço, energia, refrigeração), manutenção e atualização da infraestrutura de *hardware* e *software* já embutidos, e sem risco de custos extras imprevistos relacionados aos recursos necessários para manter a solução em funcionamento.
- Transfere a responsabilidade de aquisição, gerenciamento, operação, suporte e manutenção das instalações físicas e da infraestrutura de TIC dos serviços para o fornecedor, liberando recursos internos, como: servidores de rede, processamento, espaço de armazenamento e pessoal técnico envolvido.

### 3.1.3. DO CENÁRIO TÉCNOLÓGICO ATUAL

Atualmente, o TRIBUNAL tem um ambiente altamente heterogêneo, em termos de soluções tecnológicas em uso. Abaixo estão listados os produtos utilizados hoje em dia para cada categoria que faz parte do escopo deste documento, bem como algumas razões para não utilizarmos alguns desses produtos nesta nova contratação:

#### 3.1.3.1. DO CORREIO ELETRÔNICO, CONTATOS E GRUPOS DE DISTRIBUIÇÃO, AGENDA E CALENDÁRIO TAREFAS E LEMBRETES

**Zimbra:** as caixas postais dos usuários possuem um tamanho bastante limitado para a realidade atual (em média 600 MB de espaço atribuído por usuário).

**Versão atual:** *Release 8.8.15\_GA\_3869.RHEL6\_64\_20190917004220 RHEL6\_64 NETWORK edition, Patch 8.8.15\_P28*

**Licenças contratadas:** 22.500, totalizando um armazenamento de **8,56 TB** (situação em agosto de 2023).

Segue abaixo tabela contendo o detalhamento destes serviços:

Serviço Zimbra	Qtde.
Contas de <i>e-mails</i>	22.500
Mensagens em caixas padrão do sistema (Entrada, Saída/enviadas, Rascunho, Lixeira e <i>Spam</i> )	17.134.127
Mensagens em demais caixas pessoais de usuários	2.464.378
Contatos de caixas de correio	6.666.977
Eventos cadastrados em calendário e agenda de compromissos	1.691.811
Tarefas	1.449
Arquivos em porta-arquivos	1.913
Listas de distribuição e contatos externos com sincronização de pastas	323
<i>Aliases</i>	460

*Tabela de Quantitativo de serviços Zimbra – (dados de agosto de 2023)*

### 3.1.3.2. DA COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA

**Spark:** não possui qualquer integração com o restante das soluções listadas neste tópico.

**Licenças contratadas:** *software* livre.

### 3.1.3.3. DA VIDEOCONFERÊNCIA

**Cisco Webex:** não é integrado ao restante das soluções listadas neste tópico. Essa ferramenta tem vigência de contrato até 31/01/2024.

**Licenças contratadas:** 2.786, com margem de utilização de até 20% (vinte por cento) acima do contratado, sem a necessidade de aditivo, permitindo o uso de até 3.346 licenças. Em junho de 2023 eram 3.318 licenças designadas.

### 3.1.3.4. DO PACOTE DE *SOFTWARE* DE PRODUTIVIDADE DE ESCRITÓRIO

- **Microsoft Office** (várias versões com licenças perpétuas) – não possui qualquer integração com o restante das soluções listadas neste tópico. Existem várias versões diferentes, e os pacotes contratados não permitem atualização para uma versão mais recente.

**Licenças contratadas:**

Família de Produtos da Licença	Versão da Licença	Quantidade Efetiva
Access	2019	3
	2013	2
	<b>Total Access</b>	<b>5</b>
Excel	2019	373
	2016	104
	<b>Total Excel</b>	<b>477</b>
Office Standard	2021	842
	2019	136
	2016	547
	2013	1276
	2010	1603
	2007	125
	<b>Total Office</b>	<b>4.529</b>
Project Professional	2013	23
	2010	19
	2007	5
	<b>Total Project</b>	<b>47</b>

---

Família de Produtos da Licença	Versão da Licença	Quantidade Efetiva
Word	2019	146
	2013	350
	<b>Total Word</b>	<b>496</b>

*Tabela de Licenças contratadas do Pacote Office  
(Dados de abril de 2023)*

- **LibreOffice** – não possui qualquer integração com o restante das soluções listadas neste tópico. Apesar de ser *software* livre, não possui boa aceitação entre os usuários, devido a deficiências de recursos em relação ao Microsoft Office (em especial ao seu editor de planilhas), e pelas diferenças de usabilidade (inclusive em questões de acessibilidade para deficientes visuais), o que desestimula o seu aprendizado.

**Licenças contratadas:** *software* livre

### 3.1.3.5. DAS DEMAIS LICENÇAS MICROSOFT

Quantitativo atualmente utilizado no parque tecnológico do **TRIBUNAL**:

Produto	Qtde.
AD - Licenças CAL Windows 2016/2019	28.135
Windows 10 Professional (licenças avulsas)	100
Windows OEM 7, 10 e 11 – <i>Desktop</i> (em uso)	28.716
Windows OEM 7, 10 e 11 – <i>Notebook</i> (em uso)	1.517

*Tabela de Outras licenças contratadas da Microsoft  
(Dados de abril de 2023)*

Conforme demonstrado, o TRIBUNAL possui atualmente um ambiente heterogêneo, sem qualquer integração entre seus componentes de *software*, e que proporciona a seus usuários uma experiência complexa, inconsistente e insatisfatória para os padrões tecnológicos atuais.

Especialmente em um ambiente de trabalho híbrido, contemplando trabalhadores presenciais e remotos, o melhor procedimento para facilitar a usabilidade (e conseqüentemente a satisfação dos usuários), aumentar a eficiência e a segurança da informação seria a contratação de uma solução integrada que envolvesse todas as funcionalidades que fazem parte do escopo da contratação.

Após a avaliação desse cenário, optou-se pela contratação de uma plataforma de colaboração e produtividade baseada em nuvem, para que possamos ter todos os recursos que buscamos em uma única plataforma integrada, que favoreça tanto o trabalho remoto quanto o presencial.

## 3.2 Necessidade

O Tribunal necessita contratar solução de colaboração em nuvem para modernização e integração dos serviços de comunicação instantânea, correio eletrônico, videoconferência, aplicativos de escritório e armazenamento de arquivos e compartilhamento, de forma colaborativa.

A solução será fornecida a todos os usuários internos do Tribunal, além do atendimento a contas setoriais. Serão atendidos os desembargadores, juízes, servidores, gestores, assessores, militares/civis cedidos, terceirizados e estagiários do quadro do TJMG, uma vez que a grande maioria destes utiliza no seu cotidiano as funcionalidades oferecidas por algumas ou por todas as ferramentas que serão adquiridas.

## 3.3 Objetivos a serem alcançados com a contratação

A Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem irá proporcionar a racionalização do esforço da equipe técnica do TRIBUNAL, segurança em classe mundial de qualidade e maior disponibilidade da solução.

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 este TRIBUNAL responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

São alguns dos objetivos esperados:

- a) 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;
  - b) Otimizar a produtividade da equipe de TIC do TRIBUNAL, focando o suporte nas operações de missão crítica;
  - c) Prover um sistema de e-mail mais seguro, mais disponível, mais confiável, com maior capacidade de armazenamento e com um excelente grau de mobilidade;
  - d) Prover uma solução de mensagens instantâneas completa, com suporte a *chat* por texto, áudio e vídeo, possibilitando a redução de custos de telefonia tradicional.
-

### 3.4 Benefícios resultantes da contratação

Os diversos aplicativos que compõem uma solução de colaboração oferecem novas possibilidades, tais como o trabalho colaborativo em tempo real (seja ele remoto ou presencial), acesso remoto por qualquer dispositivo conectado à internet, integração com dispositivos móveis e novas formas de comunicação interpessoal. Além disso, pode-se destacar, como benefícios:

- a) A computação em nuvem dispensa a existência de uma infraestrutura física de hospedagem dentro das dependências do TRIBUNAL, bem como a manutenção de uma equipe especializada interna, o que gera uma redução considerável de custos e de necessidade de espaço físico;
- b) O ambiente em nuvem gerenciado por uma empresa especializada reduzirá o potencial de falha e o risco de paralisação dos serviços de comunicação e colaboração, evitando quedas de produtividade por indisponibilidade do ambiente;
- c) Com a transferência para uma empresa externa da responsabilidade pela manutenção e suporte do ambiente da solução colaborativa, a equipe de TIC do TRIBUNAL poderá ter um maior foco em operações de missão crítica, favorecendo sua produtividade e efetividade;
- d) Serão atendidos os desembargadores, juízes, servidores e parte dos terceirizados e estagiários do quadro do TRIBUNAL, uma vez que a grande maioria destes utiliza no seu cotidiano as funcionalidades oferecidas por algumas ou por todas as ferramentas que serão adquiridas.

### 3.5 Alinhamento entre a contratação e o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TJMG ou o Plano Diretor de TIC (PDTIC) e o Plano de Contratações Anual

#### 3.5.1. Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional (PEI)

Item	Descrição
Macrodesafio	12 – Fortalecimento da Estratégia de Tecnologias da Informação e comunicação – TIC e de Proteção de da Dados
Iniciativa Estratégica	24 - Governança, Gestão e Infraestrutura da Tecnologia da Informação e Comunicação

*Tabela de Iniciativas estratégicas do TRIBUNAL*

---

### 3.5.2. Alinhamento à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)

A contratação está alinhada à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída por meio da Resolução CNJ nº 370/2021, de 28 de janeiro de 2021, por meio dos objetivos:

- Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa;
- Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;
- Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

### 3.5.3. Da distribuição por instâncias

Distribuição por instâncias	
1ª instância	80%
2ª instância	20%

### 3.5.4. Plano de Contratações Anual (PCA)

O objeto desta contratação está no item nº 12, projeto nº 6039, do Plano Anual de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRIBUNAL para o ano de 2024.

## 4. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

### 4.1. Identificação das necessidades de negócio

- A **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem**, deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:
    - a) correio eletrônico (*e-mail*);
    - b) contatos e grupos de distribuição;
    - c) agenda / calendário;
    - d) tarefas e lembretes;
    - e) comunicação instantânea;
    - f) armazenamento e compartilhamento de arquivos;
    - g) videoconferência;
    - h) pacote de ferramentas de escritório (editor de textos, editor de planilhas, editor de apresentações, formulários e criador de *sites*).
  - A solução deverá prover os serviços de comunicação e colaboração corporativa, com módulos e recursos do mesmo fabricante e que sejam nativamente integrados e unificados entre si, não devendo haver redundância, restrição ou incompatibilidade decorrente do uso concomitante dos módulos; por exemplo, os contatos e grupos devem ser reconhecidos e utilizados em todos os demais módulos da solução.
-

- A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade, não repúdio e segurança de todas as informações do TRIBUNAL por ela acessadas, gerenciadas e armazenadas.
- A solução deverá permitir o controle granular das políticas de segurança em nível organizacional.
- Todos os perfis deverão poder alterar suas próprias configurações de preferências pessoais, dentro de uma política previamente estabelecida.
- A solução deverá possuir recurso de ferramenta de busca que permita ao usuário realizar pesquisas em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento, por expressões de texto (palavras-chave, sequências de caracteres) em título, nome, assunto, conteúdo, data ou faixas de data, localização e outros atributos aplicáveis.
- A solução deverá possibilitar a realização, por administradores e auditores, de pesquisas em relatórios de armazenamento, de acesso e de auditoria.
- A solução deverá seguir o modelo de uso do serviço baseado em computação em nuvem conforme a “Figura da Solução de Colaboração e Comunicação em Computação em Nuvem”.



*Figura da Solução de Colaboração e Comunicação em Computação em Nuvem*

## 4.2. Identificação das necessidades de tecnológicas

### 4.2.1 Requisitos técnicos dos componentes integrantes

#### 4.2.1.1. CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO (*e-mail*)

O componente de correio eletrônico corporativo da Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- Espaço mínimo determinado para armazenamento dos dados de *e-mail* (mensagens, anexos etc.), observando o disposto na “**Tabela de Especificação e Quantitativo do Objeto (Licenças)**”.
  - Organização de mensagens em, no mínimo, as seguintes pastas ou marcadores: Entrada, Enviadas, Rascunho, *Spam* e Lixeira. Além dessas, os usuários deverão poder criar e gerenciar suas próprias pastas ou marcadores.
  - Criação de categorias personalizadas de mensagens para facilitar a sua organização.
  - O limite de tamanho de cada mensagem enviada ou recebida, incluindo seus anexos, deverá ser de no mínimo **25 MB** (vinte e cinco Megabytes).
  - Recurso de salvamento automático de rascunhos de mensagens.
  - As contas de *e-mail* deverão usar o domínio: **@tjmg.jus.br**, sob administração do TRIBUNAL.
  - Possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de **30 (trinta) dias corridos**, desde que não sejam removidas definitivamente da lixeira pelo próprio usuário.
  - Possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de **14 (quatorze) dias corridos**, contados a partir da data em que o usuário as removeu da própria lixeira.
  - Recurso para notificar falha na entrega de *e-mails*, fornecendo informações sobre o motivo da falha e informações técnicas para diagnóstico do problema pelos administradores.
  - Integração total e nativa com os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.
  - Abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel.
-

- Possibilidade de criação de caixas postais compartilhadas entre dois ou mais usuários da solução com endereço próprio de *e-mail*, que poderá ser utilizado tanto para o envio quanto para o recebimento de mensagens.
  - Recurso de enfileiramento de mensagens enviadas para quando o servidor de destino de um ou mais destinatários da mensagem estiver indisponível, realizando novas tentativas de envio por no mínimo até 24h (vinte e quatro horas) após a primeira tentativa de envio da mensagem.
  - Capacidade de prevenção, detecção, identificação com recursos *antimalware*, *antispam*, *antiphishing*, de maneira integrada, sempre atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas. Esse recurso deve ser acessível a partir da mesma interface do componente de *e-mail*, sem necessidade de nova autenticação.
  - É importante que o componente que implementa o serviço de MTA (*Mail Transfer Agent*) suporte e seja aderente às especificações do protocolo SMTP da pilha TCP/IP, sendo desejável o suporte à protocolos e métodos de autenticação modernos.
  - É importante que o componente que implementa o serviço de MDA-*Mail Delivery Agent* suporte e seja aderente às especificações dos protocolos POPv3 e IMAP da pilha TCP/IP, sendo desejável o suporte à protocolos e métodos de autenticação modernos.
  - Possibilidade de criação de filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelo administrador, de modo a atender à Política de Segurança da Informação do TRIBUNAL com características tais como:
    - a) verificação do binário do arquivo, não levando em conta apenas a extensão do arquivo para a análise;
    - b) permissão para que o administrador crie regras que possam rejeitar, colocar em quarentena ou entregar os *e-mails* com modificações;
    - c) capacidade de verificar o conteúdo dos arquivos compactados anexos às mensagens;
    - d) possibilidade de filtragem dos anexos e de limitação, no mínimo, por tamanho, nome e extensão.
  - Possibilidade de fazer o *download* de todos os arquivos anexos de uma única vez.
  - Possibilidade de realizar pesquisas em mensagens e anexos. A pesquisa por mensagem deverá permitir a utilização de filtros tais como: sequência de caracteres, faixa de datas, remetente, destinatário, assunto, conteúdo, com ou sem anexos, lida ou não lida, marcador/etiqueta/rótulo, faixa de tamanhos (em bytes).
  - Possibilidade de criação de filtros baseados em elementos tais como cabeçalho, remetente, emissor, tipos de conteúdo, tipos de anexos, escaneamento por tipo
-

MIME e arquivos compactados, URL, dicionários de palavras, assunto, corpo, incluindo o uso de expressões regulares, palavras-chave e *wildcard*, de modo a atender e implementar a Política de Segurança da Informação do TRIBUNAL.

- Mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam, no mínimo:
    - a) análise de registros de acessos e rastreamento de mensagens;
    - b) análise do fluxo das mensagens das caixas postais dos usuários;
    - c) auditoria das atividades realizadas pela equipe de administração dos serviços.
  
  - Possibilidade de o administrador cadastrar endereços de correio eletrônico como listas de distribuição com características tais como:
    - a) conter um conjunto de membros inscritos;
    - b) opções de permitir que um membro cancele sua inscrição na lista;
    - c) restringir ou não que apenas membros enviem mensagens para a lista;
    - d) permitir que usuários de outros domínios possam participar das listas;
    - e) não contabilizar as listas no número de licenças.
  
  - Definição de políticas para retenção de mensagens, no mínimo para as licenças do tipo Avançada.
  
  - Possibilidade de geração de relatório da quantidade diária de *e-mails* rejeitados pelo *antispam*, seja por *dashboard* ou relatório nativo ou a partir solução fornecida e customizada pela CONTRATADA.
  
  - Possibilidade de criar *aliases* de *e-mail* para contas de usuários sem contabilizar o número de licenças.
  
  - Possibilidade de agrupamento de mensagens que contenham o mesmo assunto.
  
  - Disponibilidade de configuração das caixas de correio para aceitar ou rejeitar *e-mails* enviados de usuários específicos.
  
  - Permissão para que os administradores cadastrem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens.
  
  - Possibilidade de detectar e bloquear arquivos anexos por extensão, tipo real do arquivo, tipo MIME e nome do arquivo.
  
  - Pré-visualização nativa, em ambiente *web*, de arquivos como documentos, planilhas, apresentações, imagens, áudio e vídeo, assim como a impressão, quando couber, em especial nos seguintes formatos:
-

	Tipo de arquivo	Extensões
a)	Áudio	.mp3, .wav
b)	Código-fonte	.html, .css, .js, .java, .cpp, .py, .php
c)	Documentos em PDF	.pdf
d)	Documentos de Texto	.txt, .rtf, .csv
e)	Documentos do Microsoft Office – Excel	.xlsx, .xls
f)	Documentos do Microsoft Office – Power Point	.pptx, .ppt
g)	Documentos do Microsoft Office – Word	.docx, .doc
h)	Imagem	.bmp, .gif, .jpeg, .jpg, .png
i)	Vídeo	.avi, .mp4, .mov, .wmv

*Tabela de formatos para pré-visualização nativa no correio eletrônico*

- Possibilidade de criação de regras ou filtros de processamento de mensagens (utilizando critérios de seleção baseados no conteúdo de campos como remetente, assunto, destinatário, tamanho, palavra-chave contida no corpo da mensagem, ou qualquer combinação desses) com um conjunto de condições e um conjunto de ações associadas características tais como:
    - a) encaminhamento da mensagem para outro endereço;
    - b) resposta padrão;
    - c) envio da mensagem para determinada pasta;
    - d) rejeição da mensagem.
  - Possibilidade de salvar mensagens de *e-mail* através de sua exportação para arquivo no formato **.eml**.
  - Importação de mensagens e pastas de outras fontes através de ferramentas nativas, funções nativas ou API.
  - Exportação de mensagens e pastas para outras fontes.
  - Possibilidade de o administrador criar diversas quarentenas de mensagens com características tais como:
    - a) direcionamento das mensagens classificadas como *spam* para uma quarentena;
    - b) interface *web* para gerenciar o conteúdo bloqueado;
    - c) recebimento de alerta quando uma mensagem for direcionada para a quarentena (no *e-mail* de alerta será informado o total de mensagens recebidas em cada quarentena e o total de mensagens colocadas em quarentena durante intervalo de notificação);
    - d) permissão ou negativa de entrega aos destinatários internos de uma ou mais mensagens em quarentena;
    - e) visualização na íntegra do conteúdo da mensagem bloqueada;
    - f) leitura das mensagens em quarentena (permitidas e negadas);
    - g) pesquisa nas mensagens em quarentena;
    - h) possibilidade de criação de uma mensagem personalizada de rejeição para ser enviada quando um *e-mail* é bloqueado em definitivo;
-

i) possibilidade de leitura total do conteúdo das mensagens em quarentena;  
j) compatibilidade e possibilidade de implementação dos protocolos de segurança para troca de mensagens SPF, DKIM e DMARC.

- Suporte à utilização de segurança padrão SSL/TLS para todos os protocolos, sem exigir a utilização de VPN, assegurando dessa forma a proteção e o sigilo dos conteúdos transmitidos.
- Possibilidade de assinatura digital das mensagens com certificados digitais ICP-Brasil do tipo A3 via clientes de *e-mails* ou navegadores.
- Prevenção de perda de dados (DLP), no mínimo para as licenças do tipo Avançada.
- Integração total e nativa com os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.

#### 4.2.1.2. CONTATOS E GRUPOS DE DISTRIBUIÇÃO

O componente de contatos e grupos de distribuição da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- Agenda de contatos com, no mínimo, as seguintes informações: nome, sobrenome, cargo, empresa, setor, *e-mail*, telefone, endereço, observações.
  - Possibilidade de criação e importação de grupos de contato de uma lista de endereços de correio eletrônico.
  - Possibilidade de o administrador criar e editar contatos e grupos de distribuição, com a possibilidade de ocultá-los quando necessário.
  - Importação de listas de contatos de outras fontes e exportação para outras fontes.
  - Possibilidade de o administrador gerenciar usuários agrupados por perfis, conforme política do TRIBUNAL e necessidades administrativas.
  - Possibilidade de criação e edição de contatos e grupos de distribuição em sua conta de *e-mail*, bem como a edição de suas propriedades.
  - Recurso de pesquisa de contatos.
  - Reconhecimento dos contatos e grupos por outros componentes da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem**.
-

- O limite de membros de cada grupo criado pelos administradores deve ser de, no mínimo, o número total de contatos do TRIBUNAL, permitindo assim o envio de mensagens para todos os colaboradores de uma única vez.
- Integração total e nativa com os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.

#### 4.2.1.3. AGENDA / CALENDÁRIO

O componente de agenda e calendário da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- Agendamento de eventos pessoais (compromissos, reuniões etc.) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetores etc.), com data e horário de início e de fim ou de dias inteiros, permitindo que um único evento abranja mais de um dia.
  - Os eventos devem permitir incluir outros participantes obrigatórios ou opcionais, com recurso automático de convidar/notificar os demais participantes incluídos, que por sua vez poderão confirmar ou recusar sua participação.
  - Possibilidade de eventos recorrentes, com opções de repetição diária, semanal, mensal, anual ou personalizada, com ou sem quantidade fixa de ocorrências ou data de término.
  - Permissão para anexar arquivos nos convites dos eventos.
  - Permissão para que os usuários que foram convidados para um evento possam convidar outros usuários (quando autorizados).
  - Possibilidade de exibição do calendário, no mínimo, nos seguintes formatos: diário, semanal e mensal.
  - Possibilidade de configurar o horário de trabalho dos usuários para facilitar a visualização da agenda.
  - Recuperação de eventos excluídos pelo usuário pelo período mínimo de 30 (trinta) dias.
  - Possibilidade de compartilhamento de agenda / calendário com outros usuários do TRIBUNAL.
  - Possibilidade de delegação do gerenciamento da agenda / calendário para outros usuários do TRIBUNAL.
  - Possibilidade de personalização de alertas para eventos, com intervalos, horários, tipos de alarme e antecedência personalizáveis.
-

- Possibilidade de procurar horário livre na agenda de todos os participantes da reunião e, com base na pesquisa, sugerir horário para a reunião automaticamente.
- Possibilidade de combinar calendários corporativos e externos (no padrão iCal) para que múltiplos calendários sejam exibidos em uma única visualização.
- Possibilidade de criação de calendários para viabilizar o controle de atividades por gestores de maneira centralizada.
- Importação e exportação de eventos e calendários no formato ics e/ou vcs.
- Envio de *e-mail* aos participantes da reunião, solicitando confirmação de presença.
- Possibilidade de abertura simultânea de mais de uma conta pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel.
- Possibilidade de sincronização do calendário com aplicativos de dispositivos móveis Android ou iOS.
- Integração total e nativa com todos os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.

#### 4.2.1.4. TAREFAS E LEMBRETES

O componente de tarefas e lembretes da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- Criação manual de tarefas com, no mínimo, os seguintes detalhes: título, descrição ou detalhes, data e hora de conclusão ou prevista para conclusão, e *status*.
  - Criação de tarefas com periodicidade definida para a sua repetição automática.
  - Criação de lembretes com data e hora definidas para cada tarefa.
  - Criação automática de tarefas a partir de mensagens de *e-mail*.
  - Criação de categorias personalizadas de tarefas para facilitar a sua organização.
  - Criação de *checklists*.
  - Integração total e nativa com os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.
-

#### 4.2.1.5. COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA

O componente de comunicação instantânea da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- Serviço de envio de mensagens instantâneas por texto, abrangendo os usuários internos, com a possibilidade de contato com usuários externos autorizados.
  - Criptografia segura de todo o conteúdo transmitido na solução.
  - Possibilidade de utilização de foto pessoal para cada usuário.
  - Possibilidade de responder a mensagens específicas dentro do *chat*.
  - Utilização de *emojis*.
  - Permissão para que o usuário realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos enviados pela ferramenta de *chat*.
  - Recurso de confirmação de leitura de mensagens.
  - Recursos de gerenciamento de mensagens: formatação e exclusão.
  - Possibilidade de criação de grupos de *chat* (com limite de no mínimo 20 integrantes), com recursos como: incluir e excluir participantes, nomear o *chat* de grupo, pesquisar grupos e fixar grupos usados com mais frequência.
  - Possibilidade de agrupamento de conversas por temas, tópicos ou discussões a partir de uma mensagem inicial/tópico inicial.
  - Possibilidade de chamadas de vídeo ou de áudio com usuários ou grupos.
  - Exibição de lista dos contatos com o estado atual da conexão dos usuários ao serviço.
  - Definição de políticas para retenção de mensagens instantâneas, no mínimo para as licenças do tipo Avançada.
  - Possibilidade de criação de salas de conferência para discussão de assuntos diversos pelos contatos.
  - Envio e recebimento de arquivos, incluindo imagens, vídeos, áudio etc.
  - Possibilidade do usuário e/ou o administrador exportar *chats* gravados na solução para formatos padrão para processamento e análises adicionais.
-

- Possibilidade de integração com *CHATBOT*.
- Integração total e nativa com os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.

#### 4.2.1.6. ARMAZENAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS

O componente de armazenamento e compartilhamento de arquivos da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- Possibilidade de os usuários armazenarem e compartilharem arquivos de qualquer tipo, organizando-os em pastas de qualquer forma que preferirem.
  - **Áreas de armazenamento compartilhadas**
    - As áreas de armazenamento compartilhadas são áreas/pastas onde podem ser armazenados e compartilhados arquivos e subpastas com todos os usuários da Solução, que devem possuir as seguintes características mínimas:
      - a) Permitir a criação de áreas de armazenamento compartilhadas entre usuários de um mesmo grupo / unidade organizacional;
      - b) Não devem possuir uma estrutura pré-definida;
      - c) Devem possuir controle de acesso específico com, no mínimo, os seguintes perfis de acesso:
        - i. **Administrador/administrador de conteúdo:** permissão total nos arquivos, incluindo arquivos da área de armazenamento compartilhada, e administrador de acessos dos demais usuários;
        - ii. **Editor/colaborador:** poderá criar arquivos, editar e ler arquivos existentes da área de armazenamento compartilhada;
        - iii. **leitor/visualizador:** leitura nos arquivos da área de armazenamento compartilhada.
    - O recurso das áreas de armazenamento compartilhadas deve estar disponível aos usuários de todos os tipos de licenças (Básica, Padrão e Avançada);
    - A criação de áreas de armazenamento compartilhadas deve estar disponível aos administradores da Solução e pelo menos aos usuários das licenças do tipo Avançada.
    - O carregamento (*upload*), criação, alteração e exclusão de arquivos e a criação de subpastas (pastas internas) nas áreas de armazenamento compartilhadas devem estar disponíveis para os usuários de todos os tipos de licenças (Básica, Padrão e Avançada), contanto que possuam as permissões de acesso adequadas.
-

- Portal específico para exibir, adicionar (*upload*) e obter (*download*) os arquivos, que poderão ser livremente organizados em pastas.
  - Possibilidade dos arquivos (todos eles ou os que forem selecionados pelo usuário) ficarem *offline* no dispositivo do usuário.
  - Permissão de *upload* de arquivos ou pastas e, neste segundo caso, reproduzindo a estrutura das suas subpastas, incluindo os respectivos arquivos.
  - Solução de sincronização automática com a área de armazenamento na nuvem e os arquivos no repositório local do usuário com, no mínimo, as seguintes características:
    - a) possibilidade de sincronizar múltiplos equipamentos por usuário e múltiplos usuários por equipamento;
    - b) possibilidade de, nos equipamentos com sistema operacional Microsoft Windows, configurar limites de uso da rede de dados durante a sincronização com a área de armazenamento na nuvem;
    - c) possibilidade de a instalação do *software* responsável pela sincronização ser realizada através de políticas de distribuição automática de *software* do TRIBUNAL, sem custos de instalação/licenciamento para o TRIBUNAL.
  - Recurso de lixeira para arquivos excluídos, com período de retenção mínimo de 30 (trinta) dias corridos, salvo se o usuário esvaziar manualmente a lixeira, excluindo seu conteúdo permanentemente.
  - Definição de políticas para retenção de arquivos, no mínimo para as licenças do tipo Avançada.
  - O espaço para pastas setoriais deverá ser compartilhado, permitindo a organização dos arquivos em pastas, que contarão com acesso franqueado para os grupos de usuários especificados pelo TRIBUNAL.
  - Espaço mínimo de armazenamento por usuário de acordo com o disposto na “**Tabela de Especificação e Quantitativo do Objeto (Licenças)**”.
  - Recursos de compartilhamento de arquivos, tais como:
    - a) compartilhamento de arquivos e controle de permissões de acesso (leitura e escrita) em suas pastas e arquivos, com possibilidade de prazo de compartilhamento determinado ou indeterminado. A solução deverá possibilitar o controle de permissões por usuários individuais ou por grupos de usuários;
    - b) permissão de compartilhar arquivos com usuários que trabalham fora da instituição de forma colaborativa;
    - c) possibilidade de restrição de compartilhamento de arquivos para usuários externos ao ambiente, possibilitando a concessão de acesso somente a usuários internos.
-

- A permissão de criação de arquivos em pastas compartilhadas deve estar disponível, para todos os tipos de licenças (Básica, Padrão e Avançada).
- Possibilidade de o administrador transferir ou conceder acesso a um usuário a qualquer pasta ou arquivo que tenha acesso restrito, através de recurso nativo da Solução ou via API.
- Possibilidade do proprietário do arquivo ou pasta alterar as seguintes propriedades de segurança: transferir a propriedade, conceder acesso de visualização ou de edição, parar de compartilhar, excluir *link* de compartilhamento.
- Possibilidade de substituição de arquivos anexos por *links* diretos para o repositório em nuvem (especialmente para arquivos de maior tamanho).
- Edição colaborativa e concorrente de documentos compartilhados em qualquer tipo de dispositivo, controlando em tempo real as alterações e eventuais conflitos, bem como permitir aos usuários a visualização imediata (sem a necessidade de reabrir o arquivo) de quaisquer alterações efetuadas por qualquer outro usuário.
- Possibilidade de pré-visualização, em ambiente *web* e sem a instalação de *softwares* adicionais, de arquivos como documentos, planilhas, apresentações, imagens, áudio e vídeo, assim como a sua impressão, quando aplicável, em especial nos seguintes formatos:

	Tipo de arquivo	Extensões
a)	Áudio	.mp3, .wav
b)	Código-fonte	.html, .css, .js, .java, .cpp, .py, .php
c)	Documentos em PDF	.pdf
d)	Documentos de Texto	.txt, .rtf, .csv
e)	Documentos do Microsoft Office – Excel	.xlsx, .xls
f)	Documentos do Microsoft Office – Power Point	.pptx, .ppt
g)	Documentos do Microsoft Office – Word	.docx, .doc
h)	Imagem	.bmp, .gif, .jpeg, .jpg, .png
i)	Vídeo	.avi, .mp4, .mov, .wmv

*Tabela de formatos para pré-visualização nativa no armazenamento e compartilhamento de arquivos*

- Recursos de auditoria, tais como:
    - a) registrar as atividades de acesso, deleção ou alteração de conteúdo dos usuários armazenados na solução;
    - b) permissão ao usuário visando estabelecer quais pastas e arquivos foram compartilhados;
    - c) registro em *logs* específicos das pesquisas realizadas sobre o conteúdo arquivado registrando, no mínimo, as seguintes informações: *login* de quem realizou a pesquisa, data, hora e termo pesquisado;
    - d) controle de versionamento dos documentos e armazenamento na nuvem dos históricos de revisão, com informação do histórico de atualizações/alterações de
-

arquivos, com indicação de autor e data/horário de cada alteração e possibilidade de recuperação de versões anteriores dos arquivos.

- Disponibilização de recurso por painel administrativo nativo da solução ou através de solução fornecida e customizada pela CONTRATADA ou pelo acesso administrativo às áreas de armazenamento compartilhadas, onde seja possível:
  - a) visualizar toda a estrutura de pastas e arquivos;
  - b) conceder ou retirar acessos;
  - c) habilitar ou desabilitar acesso de usuários específicos;
  - d) visualizar compartilhamentos;
  - e) extrair relatórios de pastas e arquivos compartilhados;
  - f) listar todos os compartilhamentos de uma pasta ou conjunto de pastas;
  - g) listar todos os compartilhamentos de um arquivo ou conjunto de arquivos.
- Prevenção de perda de dados (DLP), no mínimo para as licenças do tipo Avançada.
- Integração total e nativa com os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.

#### 4.2.1.7. VIDEOCONFERÊNCIA

O componente de videoconferência da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- Atender integralmente aos requisitos funcionais previstos no Artigo 2º da Resolução nº 337/2020 do CNJ, que dispõe sobre a utilização de sistemas de videoconferência no Poder Judiciário, conforme transcrito abaixo:

*Parágrafo único. Em qualquer caso, o sistema de videoconferência, que terá de ser compatível com o sistema processual eletrônico adotado pelo respectivo tribunal, deverá, no mínimo, possibilitar:*

- I – a transmissão de áudio e vídeo entre dois ou mais participantes, de forma simultânea e em tempo real;*
- II – o agendamento de reuniões, sessões e audiências, com possibilidade de envio de convites para os participantes por e-mail;*
- III – a participação/conexão de convidados pelo uso de navegadores de internet, aplicativo ou programa próprio do fabricante da solução, com segurança de controle de acesso por meio de senha e/ou link gerado pelo organizador;*
- IV – o compartilhamento de telas, arquivos de conteúdo multimídia entre os participantes;*
- V – o controle de ativação das funções áudio e vídeo pelos participantes;*
- VI – o bloqueio das salas para o ingresso de integrantes mediante aprovação do organizador das audiências, sessões e reuniões;*
- VII – o envio de mensagens de texto pelos participantes;*
- VIII – a gravação das reuniões, audiências e sessões em formato MP4 e outros formatos abertos de arquivos de áudio/vídeo, no dispositivo (computador) de origem do organizador da reunião e/ou em local centralizado disponibilizado pela solução de videoconferência.*

- Recursos de personalização, pelo menos para as licenças dos tipos Padrão e Avançada, tais como:
-

- a)** plano de fundo desfocado ou com imagem selecionada;
    - b)** redução de ruído em segundo plano;
    - c)** utilização de *emojis* para comunicação;
  
  - Recurso de leiaute de visualização dos participantes, tais como:
    - a)** estilo “orador ativo”, focalizando em proporção maior o orador e miniaturizando os demais participantes;
    - b)** estilo galeria, possibilitando a visualização de vários participantes simultaneamente, por janela, lado a lado, na mesma proporção;
    - c)** vídeo fixo de um ou mais participantes da reunião.
  
  - Eventos ao vivo (*webinars/live streaming*), disponível, no mínimo, para as licenças do tipo Avançada, com recursos tais como:
    - a)** agendamento;
    - b)** transmissão;
    - c)** moderação e recurso de interação dos participantes com perguntas e respostas (Q&A).
  
  - Possibilidade de participação em videoconferência de diferentes formas tais como:
    - a)** evento do calendário;
    - b)** *e-mail* convite;
    - c)** acesso por URL.
  
  - Possibilidade da utilização de vídeo em, no mínimo, alta definição HD na transmissão.
  
  - Acesso às reuniões, por computador ou dispositivo móvel, através de pelo menos uma das formas abaixo:
    - a)** navegador de *internet*;
    - b)** aplicativo da solução.
  
  - Possibilidade de realização de videoconferências com resolução ajustada automaticamente, de acordo com o dispositivo e a largura de banda disponível.
  
  - Possibilidade de o anfitrião criar agendamento de reuniões recorrentes.
  
  - Criação e gerenciamento de equipes com agrupamento de conversas por temas.
  
  - Agendamento de reuniões integrado com a solução de Agenda / Calendário contratada.
  
  - Permissão de *chat* público (para todos os participantes da reunião) da conferência.
-

- Recurso de “levantar a mão” em uma reunião.
  - Recurso de adicionar alguém a uma chamada/reunião já em andamento.
  - Possibilidade de ingressar em uma reunião mesmo sem ter uma conta cadastrada na solução.
  - Recurso de anotações durante uma reunião com possibilidade de compartilhamento posterior.
  - Recurso de compartilhamento posterior de reuniões gravadas na solução de videoconferência.
  - Transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa-a-pessoa e em grupo, entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando o mesmo cliente.
  - A duração máxima das videoconferências deverá ser de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas.
  - Possibilidade de o organizador da reunião desativar microfone dos demais participantes.
  - Possibilidade de teste do microfone e da câmera antes do participante ingressar na conferência, quando o acesso for via estação de trabalho.
  - Possibilidade de que a reunião (e a sua gravação, se for o caso) não seja interrompida, caso o organizador da reunião sofra uma queda de conexão ou falha em seu dispositivo de acesso.
  - Possibilidade de o organizador da reunião remover participantes.
  - Permitir a qualquer participante o controle da ativação/desativação de sua própria câmera de vídeo e de seu microfone.
  - Permitir que organizadores ou participantes enviem *links* por meio de recurso de conversação por texto (*bate-papo / chat*) da reunião.
  - Permitir criação/agendamento de reuniões com acesso restrito, disponibilizado por senhas de acesso ou aprovação no momento de entrada, permitindo a participação na reunião apenas a pessoas autorizadas.
  - Possibilitar ao organizador da reunião convidar, antes e durante a reunião, participantes através de envio de *e-mail*, contatos da conta, mensagens para que
-

ingressem na videoconferência através do acesso ao *link* de endereçamento da reunião.

- Possibilitar que o administrador da conta ingresse em reuniões em curso já com papel de organizador ou co-organizador de reunião, contanto que ele seja o criador da reunião ou já tenha sido designado como co-organizador.
  - Permitir o compartilhamento de tela por usuários e convidados (controlado pelo organizador das sessões).
  - Permitir exibição de leiaute em tela cheia.
  - Permitir que o participante da reunião fixe (destaque) a visualização do participante que desejar, independentemente de quem seja o orador momentâneo (modo de visualização “pinado” ou fixado ou destacado).
  - 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, duração de reunião, dentre outras.
  - As licenças devem permitir a participação simultânea, por sessão de videoconferência, de no mínimo:
    - a) Licença Básica: 100 (cem) participantes;
    - b) Licença Padrão: 150 (cento e cinquenta) participantes;
    - c) Licença Avançada: 500 (quinhentos) participantes.
  - Recursos e requisitos relacionados a duração e gravação das sessões
    - O recurso de gravação deve estar disponível para todos os tipos de licenças (Básica, Padrão e Avançada).
    - Os arquivos de gravação devem ser armazenados na solução, em área acessível pela conta do usuário que efetuou a gravação.
    - Possibilidade de que o arquivo de gravação salvo na solução seja transferido para computador por meio de *download*.
    - Recurso de pausar ou parar a gravação e retomar na mesma reunião, não sendo obrigatório que a gravação seja no mesmo arquivo.
  - Integração total e nativa com os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.
-

#### 4.2.1.8. CONJUNTO DE FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO

O componente de conjunto de ferramentas de escritório da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

##### Requisitos gerais

- O conjunto de ferramentas de escritório deverá conter, no mínimo, os seguintes módulos:
  - a) editor de textos;
  - b) editor de planilhas;
  - c) editor de apresentações;
  - d) criador de formulários.
- Salvamento de arquivos na nuvem (de forma integrada com o restante da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa em Nuvem**).
- Importação de arquivos de outras soluções de aplicativos de escritório disponíveis no mercado (principalmente Microsoft Office e Libre Office).
- Exportação de arquivos para outras soluções de aplicativos de escritório disponíveis no mercado (principalmente Microsoft Office e Libre Office).
- Exportação de arquivos para o formato PDF.
- Pré-visualização de impressão de documentos sem a necessidade de *download*.
- Importação e exportação de arquivos entre os diferentes módulos da solução.
- Integração total e nativa com os outros serviços da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa baseada em Nuvem**.

##### Requisitos mínimos para o módulo de editor de textos

- **Recursos básicos** de edição de textos, como por exemplo: diferentes fontes e estilos, revisão ortográfica e gramatical, sugestões de escrita, ditado, tradução, definição de quebra e numeração de páginas, cabeçalho e rodapé, orientação “retrato” e “paisagem”, tabelas, imagens, *hiperlinks*, caixas de texto, formas, *zoom*, impressão de documentos, listas com marcadores e numeração, recurso de localizar e substituir trechos, alinhamento horizontal e vertical de texto, contagem de palavras, ordenação, dentre outros comumente disponíveis no mercado.
  - **Recursos colaborativos** de edição de textos, como visualização, edição, remota e simultânea, de documentos por vários usuários em tempo real,
-

controle de revisões, comentários (que possam ser respondidos por outros usuários).

### Requisitos mínimos para o módulo de editor de planilhas

- **Recursos básicos** de edição de planilhas, como por exemplo: suporte a várias abas dentro da mesma planilha, funções matemáticas e lógicas básicas e avançadas, filtros, gráficos de vários tipos e formatos (barras, linhas, pizza, etc.), tabelas dinâmicas (com recurso de gerar gráficos dinâmicos), cálculos utilizando data e hora, diferentes fontes e estilos, revisão ortográfica e gramatical, definição de quebra e numeração de páginas, imagens, *hiperlinks*, caixas de texto, formas, *zoom*, impressão de documentos, orientação “retrato” e “paisagem”, congelamento de linhas e colunas, criação de listas suspensas, pesquisa de dados vertical e horizontal em outra planilha, definição de linhas a serem repetidas nos cabeçalhos de todas as páginas ao imprimir, definição de área específica de impressão, redimensionamento para impressão.
- **Recursos colaborativos** de edição de planilhas, como edição, remota e simultânea, de planilhas por vários usuários em tempo real, controle de revisões, comentários (que possam ser respondidos por outros usuários).

### Requisitos mínimos para o módulo de editor de apresentações

- **Recursos básicos** de edição de apresentações, como por exemplo: diferentes fontes e estilos, revisão ortográfica e gramatical, ditado, tradução, orientação “retrato” e “paisagem”, tabelas, imagens, hiperlinks, caixas de texto, formas, *zoom*, impressão de documentos com vários layouts diferentes, listas com marcadores e numeração, recurso de localizar e substituir trechos, alinhamento horizontal e vertical de texto, diferentes opções de transição entre slides, efeitos de animação, opção de adicionar áudio e vídeo nas apresentações, várias opções de modelos de layouts para criação de slides, dentre outros comumente disponíveis no mercado.
- **Recursos colaborativos** de edição de apresentações, como edição, remota e simultânea, de apresentações por vários usuários em tempo real, controle de revisões, comentários (que possam ser respondidos por outros usuários).

### Requisitos mínimos para o módulo de formulários

- **Recursos básicos** de criação e publicação, como, por exemplo: disparos ou envios por correio eletrônico, tabulação automática de respostas e resultados em uma planilha; incorporação em um *site* específico, criação e apresentação de gráficos estatísticos, notificação por *e-mail* após o preenchimento do formulário, geração de formulário com diversas possibilidades de resposta (texto curto, texto longo, múltipla escolha, caixas de seleção, lista suspensa e data), chaves de resposta para todos os tipos de perguntas (inclusive quando se tem mais de duas alternativas), testes para que o respondente saiba as respostas corretas, erradas e a pontuação que recebeu, limitação da quantidade de respostas possíveis em caso de perguntas de múltipla escolha e caixa de seleção, vínculo de resposta a uma seção do formulário, inserção
-

de imagem, pré-visualização, recurso de duplicação e exclusão (pergunta, imagem ou seção), reorganização e movimentação de uma seção, recurso de obrigatoriedade de uma pergunta, limitação do preenchimento do formulário apenas uma vez/resposta (limitado pelo *e-mail/login*), compartilhamento do formulário com público determinado pelo demandante através de *e-mail* ou *link*, possibilidade que o respondente tenha acesso a uma cópia de suas respostas, edição de textos padrão de encerramento do formulário, visualização de barra de progresso e recursos de impressão.

## 4.2.2 Requisitos de fornecimento

- A interface de usuário da solução deverá sempre que possível em português brasileiro (atendendo a todos os requisitos de acessibilidade neste idioma), inclusive os recursos de administração da solução, e deverá permitir parametrização para apresentar a logomarca do TRIBUNAL, onde possível.
  - A solução deverá possibilitar acesso às funcionalidades, também, através de aplicativos nos smartphones e tablets Android e iOS, preservando o máximo possível das funcionalidades de acesso compatíveis com os navegadores.  
Para este requisito:
    - a) incluem-se a funcionalidade de administração da solução, correio eletrônico, agenda/calendário, tarefas e lembretes, comunicação instantânea, armazenamento e compartilhamento de arquivos, videoconferência e pacote de aplicativos de escritório (editor de textos, editor de planilhas, editor de apresentações);
    - b) excetuam-se as funcionalidades de formulários, criador de sites e outras funcionalidades extras que componham a solução do fabricante da solução e que não estejam listadas na identificação dos itens da solução. Todos os perfis deverão poder alterar suas próprias configurações de preferências pessoais, dentro de uma política previamente estabelecida.
  - A CONTRADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL um ambiente *online* de gerenciamento das licenças.
    - ✓ Se aplicável, a CONTRADA deverá disponibilizar um ambiente *online* para acesso a todos os produtos passíveis de *download* e instalação em estações de trabalho (computadores, *notebooks* e *workstations*).
  - A CONTRADA é responsável pelo dimensionamento da infraestrutura e de sua sustentação necessária para:
    - a. Migração dos dados armazenados das atuais ferramentas para a nova solução;
    - b. Integração com o serviço de identidade e autenticação do TRIBUNAL.
  - A CONTRADA, por meio do provedor (fabricante da solução), é responsável pelo dimensionamento da infraestrutura necessária para suportar a implementação e o desempenho adequado da solução, incluindo o dimensionamento dinâmico de carga de infraestrutura diretamente proporcional ao volume de licenças ativas.
    - ✓ O adequado desempenho da solução deve ser garantido considerando as condições mínimas recomendadas pelo provedor, ou seja, a utilização de
-

estações de trabalho, dispositivos móveis e rede de *internet* compatíveis com os requisitos mínimos indicado pelo fabricante da solução.

- Caso seja necessária a instalação de equipamentos e *softwares* adicionais para a prestação dos serviços, o seu fornecimento e operação serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- As versões de *software* disponibilizadas ao TRIBUNAL deverão ser as mais recentes que estiverem disponíveis durante a vigência do contrato.
- A solução deverá possibilitar o acesso simultâneo em mais de uma instância a suas aplicações por um usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel.

### 4.2.3 Requisitos de implantação da solução

A CONTRATADA deverá executar os serviços de Planejamento, Implantação e Migração da solução, além de serviços de Operação Assistida e Plano de Adoção:

#### 4.2.3.1. SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO

##### SERVIÇO DE PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO

- Na Fase de Planejamento e Implantação prevê-se a preparação, explanação e interação dos profissionais da CONTRATADA com os profissionais do TRIBUNAL para apresentação das características técnicas da solução, especificação dos recursos e requisitos técnicos e dimensionamento das equipes, consolidados no Plano Executivo.
  - A CONTRATADA deverá realizar a avaliação do ambiente atual, da origem dos dados e de todos os requisitos necessários à habilitação e configuração do ambiente em nuvem, devendo, se necessário, serem utilizadas as ferramentas e métodos fundamentais para a coleta de dados relacionados à conectividade, segurança e ambiente do TRIBUNAL, fornecendo informações, indicando e apoiando o TRIBUNAL a realizar as adequações que se fizerem necessárias para a habilitação, implantação e integração da Solução.
  - A CONTRATADA deverá realizar a habilitação e configuração dos serviços em nuvem, criando e configurando as contas administrativas, realizando a personalização do portal administrativo e da aparência da ambiente *web* da Solução com padrões de cores e logomarcas indicados pelo TRIBUNAL e associando o domínio “tjmg.jus.br” ao serviço de Correio Eletrônico da Solução.
  - A CONTRATADA deverá realizar testes de funcionalidade dos serviços habilitados.
  - A CONTRATADA deverá realizar a integração da solução com o serviço de identidade e autenticação do TRIBUNAL, baseado em serviços de diretório padrão **LDAP**, realizando as configurações e parametrizações necessárias e
-

implementando os recursos imprescindíveis para a sustentação e continuidade da integração.

## SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO

- A CONTRATADA deverá submeter um Projeto de migração dos dados armazenados das atuais ferramentas para a nova solução, que deverá ser aprovado pela equipe técnica do TRIBUNAL antes o início da sua execução.
- O Projeto de migração deverá se iniciar com um Projeto piloto para a validação dos procedimentos e dos requisitos de migração.
  - Os volumes que serão migrados durante o Projeto piloto serão definidos na etapa de planejamento e deverão constar no Plano Executivo.
    - a) Durante o piloto da migração serão migrados dados de correio eletrônico (e-mail), contatos e grupos de distribuição e agenda/calendário.
  - O Projeto de Migração deverá conter **estimativas de prazo** e **cronograma** para execução da migração do restante dos dados.
  - O Projeto de Migração deve conter, no mínimo, **dois marcos** no **cronograma**, que possam indicar o ponto intermediário e o término da execução da migração.
    - a) O TRIBUNAL utilizará esses marcos como referência para efetuar o pagamento pelo serviço;
    - b) O marco que indica o ponto intermediário da execução da migração deve ser, preferencialmente, equivalente à migração de metade das contas de correio eletrônico atualmente em uso no TRIBUNAL.
- Após a validação e aceite do Projeto Piloto pela equipe técnica do TRIBUNAL, a CONTRATADA providenciará o lançamento da solução e estará autorizada a iniciar a migração do restante dos dados.

## MIGRAÇÃO DO CORREIO ELETRÔNICO (*E-MAIL*), CONTATOS E GRUPOS DE DISTRIBUIÇÃO, AGENDA/CALENDÁRIO

- Faz parte do escopo da migração do correio eletrônico (e-mail) com seus anexos, contatos e grupos de distribuição, agenda/calendário representando aprox. **8,56 TB (oito inteiros e cinquenta e seis centésimos de Terabytes)** de dados do serviço de *e-mail*.
  - Cerca de **22.500 (vinte e duas mil e quinhentas)** contas de correio eletrônico (*e-mail*) de usuários e departamentais e seus atributos: contatos, grupos de distribuição, agenda, calendário, tarefas.
  - *Alias* (apelidos) e listas de distribuição de correio eletrônico (*e-mail* - Zimbra).
-

- Visando minimizar a indisponibilidade dos serviços de *e-mail* para os usuários, o TRIBUNAL solicitará a execução da migração para a nova solução fora dos dias úteis, conforme Calendário do Judiciário disponível no Portal TJMG, e fora do horário de expediente, podendo abranger horários noturnos, fins de semana e feriados.
  - Desde que não haja impactos na operação do TRIBUNAL, algumas atividades relativas ao serviço de Migração poderão, à critério do TRIBUNAL e em comum acordo com a CONTRATADA, serem realizadas em dias úteis e horário comercial.
- Não faz parte do escopo do serviço a migração de mensagens, agenda/calendário e contatos armazenados localmente em estações de trabalho do TRIBUNAL por clientes de *e-mail* como Windows Mail, Microsoft Outlook e Mozilla Thunderbird.
- A CONTRATADA deverá concluir a migração nos prazos descritos na “**Tabela de Resumo dos prazos da contratação**”.

## **MIGRAÇÃO DO ARMAZENAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS**

- Não haverá migração em massa de arquivos e compartilhamentos.

### **4.2.3.2. PLANO DE ADOÇÃO**

#### **Critérios Gerais**

Por tratar-se de contratação com alta complexidade de tecnologia, com abrangência em assuntos e ferramentas diversas, bem como implantação de uma solução que será utilizada por cerca de 27 mil usuários do TRIBUNAL, faz-se necessário um Plano de Adoção, que será constituído de definições para garantir a utilização eficaz da plataforma contratada.

É premissa e requisito de sucesso considerar a curva de aprendizado e o acompanhamento da utilização, para entendimento amplo das objeções técnicas e culturais, que precisam ser tratadas para obtermos um melhor resultado de adoção da solução.

- O planejamento e a execução do plano serão constituídos dos seguintes requisitos:
    - a) elaboração do Plano de Marketing e Comunicação e Plano de Capacitação;
    - b) identificação de cenários de negócio, propondo soluções;
    - c) realização de evento de abertura;
    - d) realização de campanhas de lançamento da solução;
    - e) capacitação de usuários;
    - f) sugestão de melhorias evolutivas, promovendo o uso da plataforma, seu alcance, modernização e acessibilidade para os colaboradores;
-

- g) acompanhamento do uso através de indicadores e propostas de planos de ação;
- h) identificação de objeções técnicas e reflexão sobre ações para diminuir a quantidade de chamados na Central de Serviços do TRIBUNAL;
- i) comparativo de indicadores de uso com as campanhas de adoção para entendimento dos resultados atingidos.

## **Detalhamento do Plano de Adoção**

### **Evento de Abertura**

- A CONTRATADA deverá realizar um evento presencial de abertura, em conjunto com a alta administração do TRIBUNAL, para uma apresentação sobre a visão geral da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** e sobre os serviços contratados.
- O TRIBUNAL poderá gravar a apresentação para posterior distribuição.
- A CONTRATADA deverá realizar o Evento de Abertura no prazo descrito na **“Tabela de Resumo dos prazos da contratação”**.

### **Marketing e Comunicação**

- A CONTRATADA deverá elaborar e executar um Plano de Marketing e Comunicação contendo peças publicitárias com a identidade visual do TRIBUNAL, voltadas para a divulgar os novos recursos da solução e as ações que serão tomadas para a sua implantação.
- Os canais de publicação dos artefatos de *marketing* e comunicação serão através de *e-mail*, *intranet* e *WhatsApp*.
- A comunicação deverá ser personalizada para até 4 (quatro) tipos de perfis de usuários que serão definidos pelo TRIBUNAL.
- A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de *Marketing* e Comunicação para aprovação do TRIBUNAL no prazo descrito na **“Tabela de Resumo dos prazos da contratação”**.

### **Cronograma do Plano de Adoção**

- A CONTRATADA deverá elaborar um cronograma detalhado de atividades relativas ao Plano de Adoção agrupando em 2 (duas) fases:
    - 1) pré-lançamento;
    - 2) pós-lançamento da solução.
  - A CONTRATADA deverá apresentar o cronograma com o detalhamento das atividades e suas respectivas datas de entrega para aprovação pelo TRIBUNAL conforme prazo descrito na **“Tabela de Resumo dos prazos da contratação”**.
-

- a) As datas de entrega das atividades relacionadas no cronograma serão utilizadas para acompanhamento da execução do Plano de Adoção.
  - b) O descumprimento dos prazos do cronograma acarretará aplicação de deduções, conforme a “**Tabela de Penalizações por critérios de qualidade**”.
- A CONTRATADA poderá propor melhorias e ajustes a esse modelo, ficando a critério exclusivo do TRIBUNAL avaliar e aceitar as modificações propostas.
- É prerrogativa do TRIBUNAL avaliar e aprovar previamente todos os itens do cronograma do Plano de Adoção, podendo solicitar correções, ajustes e adequações para sua aprovação.
  - a) Caso haja a necessidade de alteração no cronograma do Plano de Adoção, a CONTRATADA terá um prazo de 2 (dois) dias úteis para reapresentar o cronograma com as alterações realizadas.

### **Execução do Plano de Adoção**

- O Plano de Adoção, em sua fase de **pré-lançamento da solução em produção**, deverá conter, no mínimo, as seguintes atividades:
    - a) realizar o mapeamento dos cenários de negócio elegíveis para promover na campanha de adoção;
    - b) identificar as necessidades de comunicação, de treinamentos e de eventos;
    - c) identificar os facilitadores que apoiarão a campanha, disponibilizar a eles acesso direto à equipe técnica da CONTRATADA e determinar suas atribuições;
    - d) iniciar a discussão da governança da plataforma com a equipe técnica do TRIBUNAL;
    - e) definir os critérios de sucesso da fase de pré e pós-lançamento da solução;
    - f) elaborar e apresentar as políticas de uso e práticas recomendadas;
    - g) identificar as principais questões e/ou problemas;
    - h) elaborar, disponibilizar e veicular as peças da Campanha de Adesão;
    - i) realizar os treinamentos com foco técnico e operacional;
    - j) realizar pesquisa com os facilitadores sobre problemas esperados.
  - O Plano de Adoção, em sua fase de **pós-lançamento da solução em produção**, deverá conter, no mínimo, as seguintes atividades:
    - a) realizar a comunicação oficial de lançamento da solução;
    - b) veicular continuamente a Campanha de Adesão, divulgando os recursos e as políticas de uso da solução;
    - c) elaborar, analisar e apresentar estatísticas da adesão inicial e do índice de problemas encontrados, bem como ações a serem tomadas, caso necessário;
    - d) lançar dicas e truques recorrentes;
-

- e) atualizar e reformular, sempre que necessário, a Campanha de Adesão, para mitigar os problemas encontrados;
  - f) realizar pesquisa de satisfação com usuários finais e apresentar seus resultados ao TRIBUNAL;
  - g) revisar, sempre que necessário, as políticas de uso;
  - h) analisar e apresentar as questões técnicas detectadas durante a fase de pós-lançamento para os envolvidos no suporte e sustentação da solução.
- É prerrogativa do TRIBUNAL avaliar e aprovar previamente todos os materiais e conteúdos elaborados para o Plano de Adoção, podendo solicitar correções, ajustes e adequações para sua aprovação.

### **OPERAÇÃO ASSISTIDA**

- A Operação Assistida será iniciada no 1º (primeiro) dia do lançamento da solução em produção e tem o objetivo de acompanhar a operação inicial da nova solução em produção, identificar e solucionar eventuais problemas, falhas e incompatibilidades, além de complementar a transferência de conhecimento sobre a implantação da solução à equipe interna do TRIBUNAL.
  - Durante esta fase, deverá ser prestado, através da operação assistida, o mesmo escopo previsto no serviço de suporte técnico especializado com atualizações e correções, administração e operação da solução pela CONTRATADA e diretamente pelo fabricante (por intermédio da CONTRATADA).
    - A operação assistida, que contempla o suporte técnico, atualizações e correções, deverá ser prestada seguindo os mesmos requisitos e moldes descritos no item de OPERAÇÃO ASSISTIDA.
  - O período da Operação Assistida está descrito na “**Tabela de Resumo dos prazos da contratação**”.
  - A Operação Assistida será executada em dias úteis de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, sendo obrigatoriamente de forma presencial nas dependências do TRIBUNAL na Capital.
  - Durante a Operação Assistida, deverá ser realizada uma reunião quinzenal, de forma remota, para acompanhamento.
  - A critério do TRIBUNAL poderão ser agendadas reuniões extraordinárias.
  - Nessa reunião deverá ser apresentado pela CONTRATADA um *status report* contendo um resumo das intercorrências do período, problemas encontrados, soluções implementadas e demais ações realizadas.
-

## 4.2.4 Requisitos de garantia, Suporte técnico e Níveis mínimos de serviço (NMS)

### 4.2.4.1. Suporte Técnico Especializado com atualizações e Correções, Administração e Operação da Solução

#### CRITÉRIOS GERAIS

- São necessários para a solução, de forma continuada, os serviços de suporte técnico especializado com atualizações e correções, administração e operação da solução, que devem ser prestados pela CONTRATADA e diretamente pelo fabricante (por intermédio da CONTRATADA).
    - O serviço deverá ser prestado por profissionais de perfil 04 – Técnico para Suporte Especializado, Administração e Operação da Solução **alocados presencialmente** nas dependências da Diretoria Executiva de Informática (DIRFOR) na Capital.
    - O atendimento deverá ser prestado:
      - a. preferencialmente de forma remota, a todos os usuários do TRIBUNAL, dentro ou fora de suas dependências;
      - b. eventualmente e a critério do TRIBUNAL, com atendimento presencial a usuários nas edificações do TRIBUNAL na Capital, com transporte dos profissionais sob responsabilidade do TRIBUNAL.
  - Para os atendimentos prestados presencialmente nas edificações do TRIBUNAL na Capital, os níveis mínimos de serviço poderão ser acordados ou poderão ser desconsiderados o tempo de transporte e eventuais atrasos em razão de problemas ou indisponibilidade dos veículos.
  - A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
  - A CONTRATADA deverá **capacitar** seus profissionais no decorrer do contrato em caso de atualizações ou incorporações de novos recursos, componentes e tecnologias da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa em Nuvem**.
  - Serão disponibilizados os seguintes recursos pelo **TRIBUNAL**:
    - a. Aos profissionais de perfis 03 e 04: acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento (**SGA**) para gestão do atendimento, acesso a base de conhecimento (KM), procedimentos e *scripts*;
    - b. Aos profissionais de perfil 04: Infraestrutura necessária de estações de trabalho (*desktops* ou *notebooks*), pontos lógicos, energia, telefone, mobiliário, acesso ao serviço de impressão e reprografia **do TRIBUNAL e material de escritório**;
-

**c. Acesso as mídias eletrônicas de instalação e/ou acesso a pastas que possibilitem a execução dos serviços.**

- Os recursos disponibilizados pelo TRIBUNAL deverão ser de uso restrito para os serviços prestados e obedecer à política interna do TRIBUNAL.
  - Todas as **Solicitações de Atendimento** serão registradas diretamente no **Sistema de Gerenciamento de Atendimento do TRIBUNAL (SGA)**.
  - O TRIBUNAL deverá disponibilizar **SGA** único para os níveis de atendimento, com usuários de acesso e suas permissões.
  - Deverá ser acordado entre as partes, os fluxos e procedimentos dos cadastros de acesso dos profissionais da CONTRATADA, considerando a política de segurança da informação do TRIBUNAL.
  - Compete ao TRIBUNAL a transferência de conhecimento inicial relativa aos fluxos e orientações de uso do **SGA** do TRIBUNAL.
    - Compete a **CONTRATADA** a transferência de conhecimento sobre as orientações de uso do **SGA** do TRIBUNAL aos novos profissionais que sejam alocados à prestação dos serviços objeto do contrato após a fase de transição inicial.
  - Deverão ser registrados no **SGA**, todas as ações e atividades desempenhadas pelos profissionais da CONTRATADA, do início ao fim, incluindo o período de andamento do atendimento ou durante a eventual necessidade de suspensão das solicitações de atendimento, de forma a garantir aos usuários e à Central de Serviços contratada pelo TRIBUNAL que todas as informações estejam sempre atualizadas e fiéis.
  - Todas as solicitações de atendimento serão designadas para um único grupo de atendimento, cabendo à CONTRATADA, se necessário, a distribuição das solicitações de atendimento para outros grupos de acordo com a natureza de atendimento ou outra classificação que a CONTRATADA julgar necessária, respeitando os Níveis Mínimos de Serviço.
  - O **SGA** do TRIBUNAL será utilizado para obter informações, emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis mínimos de serviços e outras obrigações contratuais aplicáveis.
  - O TRIBUNAL deverá disponibilizar relatórios para a CONTRATADA, em especial para o Gerente da Equipe Técnica (perfil 02), de forma a possibilitar o acompanhamento do desempenho do atendimento técnico e NMS.
  - Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao TRIBUNAL, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.
-

- Os atendimentos remotos deverão ser realizados através atendimento telefônico, por meio dos recursos de telefonia do TRIBUNAL, e por acesso remoto às estações de trabalho dos usuários do TRIBUNAL, dentro ou fora das dependências do TRIBUNAL.
- O acesso remoto as estações de trabalho compreendem atividades de atendimento para realizar orientação, configuração e resolução de problemas, sendo aplicável a equipamentos do TRIBUNAL ou particulares, utilizados por estagiários, funcionários, cedidos, terceirizados, servidores e magistrados do TRIBUNAL em atividades laborais presenciais ou remotas (Teletrabalho ou *Home Office*).
- Não haverá limite de quantidade de **Solicitações de Atendimento** durante a vigência do contrato.
- Os serviços deverão ser prestados pelo fabricante da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa em Nuvem** e pela CONTRATADA por todo o período de vigência do contrato, sem custo adicional para o TRIBUNAL.
- A CONTRATADA apresentará mensalmente toda a documentação e relatórios necessários à validação dos serviços executados no mês anterior, a fim de que seja autorizado o faturamento.
- Todas as **Solicitações de Atendimento** deverão ser tratados em **português brasileiro**.

## **SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**

- O serviço de suporte técnico especializado destina-se à correção de problemas de disponibilidade, desempenho, compatibilidade, segurança, usabilidade, falhas e defeitos visando o pleno funcionamento da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa em Nuvem** e o esclarecimento de dúvidas sobre sua administração, configuração e operação.
- Os serviços de suporte técnico devem ser uma combinação de serviços proativos, reativos e gerenciais de suporte a produtos e/ou serviços *online* da CONTRATADA em uso no TRIBUNAL.

## **ATUALIZAÇÕES E CORREÇÕES**

- O serviço de atualização e correção consiste em disponibilizar e aplicar, sempre que forem lançadas, versões atualizadas (*releases*) e correções (*patches*) de todos os componentes da solução e, no caso de descontinuidade de quaisquer módulos da solução, disponibilizar sem custo adicional os produtos que os substituírem.
  - A cada nova versão, atualização ou *patch* liberados, deve ser disponibilizado ou fornecido um relatório (notas de versão) contendo a descrição das modificações e novidades contidas e, caso seja solicitado pelo TRIBUNAL, roteiro para instalação, migração e adequação para a nova versão.
-

- A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente ao TRIBUNAL, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, relatório com histórico das atualizações e correções aplicadas no mês anterior, contendo nome ou identificador da atualização/correção, data do seu lançamento pelo fabricante e data de instalação no TRIBUNAL.

## ADMINISTRAÇÃO

- As seguintes atividades de administração e operação da solução serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA:
  - Gestão, controle e provisionamento de licenças, autorização e acesso aos usuários, por perfil.
    - o provisionamento, ativação, desativação e revogação de licenças e acessos aos usuários será realizado conforme diretrizes e padrões a serem informados pelo TRIBUNAL, por grupos e perfis, ou excepcionalmente e de forma individualizada a pedido formal do TRIBUNAL;
    - a CONTRATADA deverá manter um controle atualizado e preciso da distribuição das licenças, por grupos e perfis, conforme o padrão de distribuição a ser informado pelo TRIBUNAL. O controle poderá ser realizado através do portal de administração da própria solução ou por qualquer outro tipo de controle digital (planilhas, soluções customizadas, dentre outros) desde que o TRIBUNAL tenha acesso a estas informações;
    - o controle da distribuição de licenças poderá ser auditado pelo TRIBUNAL a qualquer momento.
  - Administração geral e operação da infraestrutura da solução, incluindo o monitoramento de indicadores e alertas, configuração e ajustes para garantir a disponibilidade, desempenho e segurança adequados da solução.
  - Administração e operação geral do *e-mail*, inclusive caixas postais, cotas, *spam*, problemas de segurança e privacidade.
  - Outras demandas relacionadas à administração da solução.

## OPERAÇÃO

- As seguintes atividades de operação da solução serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA:
    - Designação de licenças, Criação, Alteração, Desativação e Exclusão de contas, perfis e grupos;
    - Criação, exclusão, alteração e manutenção de listas, filtros e alias de *e-mails*;
    - Apoio a recuperação e restauração de arquivos, e-mails, mensagens e gravações de videoconferência;
    - Apoio à execução de cópias e *backups*;
    - Emissão de relatórios gerenciais diversos;
    - Criação de grupos e definições de permissões de acesso para a organização de uso e/ou compartilhamento das funcionalidades e recursos da solução para setores, comitês, comissões, grupos de trabalho, equipes, times e outros
-

- agrupamentos decorrentes da estrutura organizacional ou da necessidade e organização do trabalho;
  - Gerenciamento de cotas, espaço de armazenamento e retenção em funcionalidades como caixas postais de correio eletrônico, armazenamento e compartilhamento, gravação de sessões de videoconferência e afins;
  - Questões de segurança da informação, cibernética e proteção de dados pessoais aplicáveis às funcionalidades e recursos da solução, como spam, vazamento de dados, *phishing*, fraudes e afins;
  - Outras demandas relacionadas à operação da solução.
- Eventuais migrações de arquivos e compartilhamentos poderão ser demandadas à CONTRATADA, de forma avulsa, durante toda a execução do contrato.
    - Estas migrações deverão ser executadas pelos profissionais de Perfil 04.
    - A migração dos arquivos poderá ser feita manualmente, utilizando preferencialmente os recursos nativos da solução.
    - Os Níveis Mínimos de Serviço definidos devem ser observados, levando em conta o volume de dados relacionado à solicitação de migração e quaisquer restrições ou limitações da rede de dados para a transferência dos arquivos.
    - Não havendo orientações específicas do demandante e/ou restrições técnicas específicas da solução, durante a execução da migração, deverão:
      - a. Serem mantidas a mesma estrutura, hierarquia e nomenclatura de pastas, arquivos e extensões;
      - b. Serem replicadas a mesma estrutura e níveis de permissões.

## **DA EQUIPE TÉCNICA**

- A equipe de profissionais da CONTRATADA deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos e quantitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados, observando as normas, procedimentos, padrões de qualidade e os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.
  - Para os casos de demissão ou dispensa do profissional (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverá comunicar ao TRIBUNAL em até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da dispensa do profissional, os dados dos profissionais demitidos/dispensados.
  - São de responsabilidade da CONTRATADA todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e inclusive aqueles decorrentes da prestação de serviços dos seus profissionais como deslocamento, diárias e despesas com alimentação.
    - A remuneração e benefícios dos profissionais da CONTRATADA deverão estar de acordo com a legislação vigente e as respectivas convenções coletivas de trabalho.
-

- Deverão ser afastados e substituídos pela CONTRATADA, os profissionais alocados no contrato que se enquadrem em quaisquer das situações abaixo:
    - a) não atendam às qualificações exigidas (ou que elas não tenham sido comprovadas) para o perfil em que irá atuar;
    - b) apresentem serviço considerado inadequado de acordo com o TRIBUNAL;
    - c) apresentem problemas de má conduta e/ou postura nos atendimentos efetuados no TRIBUNAL;
    - d) utilizem inadequadamente os procedimentos, fluxos de trabalho e ferramentas informatizadas formalizados e homologados junto ao TRIBUNAL;
    - e) utilizem inadequadamente os recursos fornecidos pelo TRIBUNAL (em caso de atuação presencial), tais como telefone/ramal, mobiliário e equipamentos de TIC.
  - Os profissionais que não atendam às exigências do contrato não poderão mais prestar serviços contratados a partir de data a ser determinada pelo TRIBUNAL, conforme a gravidade da situação observada no desempenho das funções ou conduta.
  - A eventual reposição de um profissional deverá ocorrer com a prioridade devida, sem prejuízos para a prestação dos serviços e para o cumprimento dos NMS determinados.
  - Durante o afastamento de membro da equipe técnica por motivo de férias, quaisquer licenças ou na impossibilidade de execução de suas atividades profissionais, a CONTRATADA deverá garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo a qualidade da sua prestação.
    - No caso de substituição do profissional, a CONTRATADA deverá apresentar um profissional que atenda as qualificações técnicas descritas na “**Tabela de Perfis profissionais**” para o perfil em que irá atuar.
  - A CONTRATADA é responsável pela preparação e repasse de conhecimento sobre os serviços executados para o novo profissional incluído ou substituído.
  - A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas, padrões e regulamentos disciplinares do TRIBUNAL, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes.
  - O horário da prestação dos serviços dos profissionais da CONTRATADA deverá respeitar a carga horária máxima permitida em lei.
    - Em caso de necessidade de serviço fora do horário de trabalho estabelecido para seus profissionais, a CONTRATADA será responsável pelo pagamento referente às horas extras e/ou adicionais noturnos.
  - A CONTRATADA responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e pontualidade destes, garantindo a prestação dos serviços exigida no objeto do contrato.
-

- Com base nos perfis profissionais relacionados na “**Tabela de Perfis profissionais**”, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários para os profissionais alocados no contrato, incluindo recursos de informática, sem ônus para o TRIBUNAL.
- A CONTRATADA deverá designar um preposto junto ao TRIBUNAL, para representá-la administrativamente, sempre que necessário, que deverá ser indicado mediante declaração, na qual deverá constar o nome completo, CPF, RG, telefones para contato, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.
- A CONTRATADA deverá informar tempestivamente ao TRIBUNAL quando da substituição ou designação de novo preposto, mediante declaração contendo os dados descritos acima.
- O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.
- A CONTRATADA deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente, e com cortesia, a quaisquer solicitações do TRIBUNAL, dos gestores e fiscais do contrato ou de seus substitutos, pertinentes ao contrato, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde de que em acordo com a legalidade, devendo ainda tomar todas as providências para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.
- A CONTRATADA deverá designar um gerente de projetos para atuar durante as fases de transição inicial e final, observando em especial os aspectos de escopo, tempo, riscos, comunicações e qualidade dos serviços executados.
- É vedado o acúmulo pelo mesmo profissional, de duas ou mais funções listadas na “**Tabela de Perfis profissionais**” deste anexo, bem como a execução de funções de um perfil específico por profissional contratado para outro perfil.
- A equipe de profissionais deverá possuir, no mínimo, os perfis profissionais descritos na tabela abaixo, atendendo, na íntegra, às qualificações necessárias.

Nº	Perfil	Quant. de profissionais	Horário e local de atuação	Requisitos exigidos
01	Preposto	1 profissional	<p><b>horário:</b> 9 às 18h</p> <p><b>local de atuação:</b> atendimento remoto e eventualmente em reuniões presenciais no <b>TRIBUNAL</b></p>	<p><b>Qualificação desejável:</b></p> <p>- Curso superior completo ou pós-graduação completa nas áreas de direito ou informática.</p> <p><b>Habilidades essenciais:</b></p> <p><b>comportamentais</b></p> <p>- Gestão e liderança de pessoas e equipes - Administração de conflitos</p>

Nº	Perfil	Quant. de profissionais	Horário e local de atuação	Requisitos exigidos
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprometimento com prazos e qualidade</li> <li>- Dinamismo e organização</li> <li>- Flexibilidade</li> </ul>
02	Gerente da equipe técnica	1 profissional	<p><b>horário:</b> 9 às 18h</p> <p><b>local de atuação:</b> remoto e eventualmente em reuniões presenciais no <b>TRIBUNAL</b></p>	<p><b>Qualificação obrigatória:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso superior completo em qualquer área</li> <li>- Experiência comprovada de pelo menos 3 anos em Gestão na área de TIC</li> </ul> <p><b>Habilidades comportamentais essenciais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestão e liderança de pessoas e equipes</li> <li>- administração de conflitos</li> <li>- comprometimento com prazos e qualidade</li> <li>- dinamismo e organização</li> <li>- flexibilidade</li> <li>- facilidade de relacionamento interpessoal</li> <li>- proatividade</li> </ul>
03	Gerente de projetos	1 profissional	<p><b>horário:</b> 9 às 18h</p> <p><b>local de atuação:</b> presencial nas dependências do <b>TRIBUNAL</b> alocado apenas durante as fases de transição inicial e final.</p>	<p><b>Qualificação obrigatória:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso superior completo</li> <li>- Experiência comprovada de no mínimo 1 ano na função de Gerente de Projetos</li> </ul> <p><b>Habilidades comportamentais essenciais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestão e liderança de pessoas e equipe</li> <li>- Bom relacionamento interpessoal</li> <li>- Administração de conflitos</li> <li>- Comprometimento com prazos e qualidade</li> <li>- Dinamismo e organização</li> <li>- Flexibilidade</li> </ul>
04	Técnico para Suporte Especializado, Administração e Operação da Solução	Mínimo de 2 profissionais	<p><b>horário:</b> 7h às 19h</p> <p><b>local de atuação:</b> presencial nas dependências do <b>TRIBUNAL</b> na Capital</p>	<p><b>Qualificação obrigatória:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso técnico, graduação ou pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>- No mínimo 1 certificação específica para a solução contratada.</li> <li>- Experiência profissional comprovada de 6 (seis) meses no suporte da solução.</li> </ul> <p><b>Habilidades comportamentais essenciais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- facilidade de comunicação oral e escrita</li> </ul>

Nº	Perfil	Quant. de profissionais	Horário e local de atuação	Requisitos exigidos
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- bom relacionamento interpessoal</li> <li>- cortesia</li> <li>- equilíbrio emocional</li> <li>- proatividade</li> <li>- objetividade</li> <li>- organização</li> <li>- postura profissional</li> <li>- discrição</li> </ul>

*Tabela de Perfis profissionais*

- São atribuições dos profissionais:

Perfil 01 – Preposto:

- a) acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao TRIBUNAL;
- b) receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- c) cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações do TRIBUNAL e dos gestores do contrato;
- d) reportar-se aos gestores e fiscais do contrato e a seus substitutos para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;
- e) relatar aos gestores e fiscais do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;
- f) administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais da CONTRATADA, respondendo perante o TRIBUNAL por todos os atos e fatos gerados ou por eles provocados;
- g) responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e ser proativo, propondo ao TRIBUNAL mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e a melhoria dos processos;
- h) participar, quando solicitado pelo TRIBUNAL, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
- i) acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações ao TRIBUNAL, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- j) ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e ao cumprimento das metas estabelecidas;
- k) assegurar que as determinações do TRIBUNAL sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para a execução dos serviços objeto desta contratação;
- l) representar o nível mais alto de escalonamento de problemas advindos na execução do objeto contratado;
- m) realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados.

## Perfil 02 – Gerente da equipe técnica:

- a) participar de reuniões mensais junto ao TRIBUNAL;
- b) responder pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- c) responder pelo acompanhamento dos serviços prestados, desempenho e qualidade, tendo como premissa os NMS definidos;
- d) representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do TRIBUNAL;
- e) interagir com a DIRFOR, responsável pela gestão dos serviços ora contratados;
- f) gerenciar funcionalmente todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
- g) acompanhar, manter-se atualizado e coordenar a execução dos serviços previstos e/ou demandados conforme escopo do contrato, observando os critérios e prazos;
- h) prestar informações sobre andamento de serviços demandados à CONTRATADA sempre que solicitado;
- i) emitir relatórios gerenciais e indicadores de acordo com as necessidades do TRIBUNAL;
- j) participar de projetos e reestruturações que ocorram dentro do escopo contratado;
- k) zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos contratados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da CONTRATADA;
- l) acompanhar e avaliar todos os serviços demandados à CONTRATADA, intervindo sempre que necessário;
- m) assegurar que os padrões e fluxos de trabalho do TRIBUNAL sejam disseminados junto aos profissionais e recursos da CONTRATADA;
- n) informar ao TRIBUNAL sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- o) gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços;
- p) garantir a adequação da postura profissional, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- q) acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os perfis exigidos no contrato;
- r) procurar manter um clima organizacional adequado, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e/ou indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- s) garantir que os serviços sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo TRIBUNAL;
- t) apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste das atividades sob sua responsabilidade.

## Perfil 03 – Gerente de projetos:

- a) elaborar o cronograma da transição inicial e da transição final do contrato;
  - b) conduzir os processos de transição inicial e de transição final do contrato;
  - c) coordenar a logística de atendimento durante a transição inicial e transição final do contrato;
  - d) participar das reuniões periódicas de acompanhamento da transição inicial e da transição final do contrato junto ao TRIBUNAL;
  - e) esclarecer dúvidas e diagnosticar possíveis problemas relacionados à transição inicial e à transição final do contrato;
  - f) reportar ao TRIBUNAL (em periodicidade e formato definidos por este) sobre o andamento do processo de transição inicial e de transição final do contrato;
-

- g) atuar em conjunto com o Gerente de Projetos do TRIBUNAL, realizando a mediação entre as tarefas a CONTRATADA e as tarefas do TRIBUNAL;
- h) Utilizar a metodologia e ferramentas definidas em conjunto com o TRIBUNAL, através da ASTEC – Assessoria de Padronização e Tecnologias da Informação, responsável pela Padronização e Gestão de projetos no âmbito da DIRFOR.
- i) garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;
- j) garantir a adequação da postura profissional, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço pela sua equipe.

Perfil 04 – Técnico para Suporte Especializado, Administração e Operação da Solução:

- a) Atividades de suporte técnico especializado.

### **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)**

- Níveis mínimos de serviço são critérios mínimos aceitáveis pelo TRIBUNAL de modo a aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Dentre estes critérios, incluem-se NMS de:
    - a)** atendimento aos serviços de suporte técnico, atualizações e correções;
    - b)** disponibilidade da solução;
    - c)** qualidade da entrega/prestação de serviços compatível com o objeto contratado.
  - Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas objetivas e quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
  - Para todos os cálculos relacionados ao contrato, serão considerados os seguintes conceitos:
    - a) dia útil:** qualquer dia considerado dia de trabalho pelo Calendário do Judiciário na comarca em questão será contabilizado como um dia útil;
    - b) hora útil:** para cada dia útil, serão contabilizadas 12 (doze) horas úteis. O horário útil do TRIBUNAL é das 7h às 19h.
  - Esses indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços e, conseqüentemente, servir de base para o cálculo mensal do valor de remuneração da CONTRATADA.
  - O início da contagem do tempo de solução inicia-se a partir do momento em que a solicitação de atendimento é designada para o grupo de atendimento único da CONTRATADA.
  - Será adotado o arredondamento para duas casas decimais no cálculo dos indicadores.
  - Os indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês.
-

- A medição será feita mensalmente através da verificação de todas as **Solicitações de Atendimento** fechadas dentro do mês de referência.

#### SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

- As **Solicitações de Atendimento** serão classificadas por prioridade e prazos para solução conforme tabela abaixo:

Prioridade	Definição	Prazo para resposta	Prazo para solução
Baixa	ocorrência que não interfere na disponibilidade ou performance dos serviços	2 horas úteis	1 dia útil
Normal	ocorrência que prejudica os serviços sem interrompê-los	2 horas úteis	4 horas corridas
Alta	ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços	2 horas úteis	Conforme critérios do item de INDISPONIBILIDADE

*Tabela de NMS de assistência técnica*

- **Solicitações de Atendimento** que necessitem da participação da fabricante da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa em Nuvem** poderão ter os prazos para resposta e solução negociados junto ao TRIBUNAL.

#### INDISPONIBILIDADE

- Serão aplicados os seguintes critérios de avaliação dos NMS prestados pela CONTRATADA quanto à indisponibilidade de qualquer componente da **Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa em Nuvem**:

Tempo de indisponibilidade	Desconto no pagamento mensal
Até 1h e 59min mensais	sem aplicação de desconto
De 2h até 3h e 59min mensais	10% sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas
A partir de 4h mensais	15% sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas, sem prejuízo da sanção administrativa

*Tabela de NMS de indisponibilidade*

- Para o cálculo da indisponibilidade mensal serão consideradas todas as interrupções não programadas do serviço originadas pela CONTRATADA.

#### ATUALIZAÇÕES E CORREÇÕES

Definição	Prazo
Atualização ou correção de qualquer item da solução	5 (cinco) dias a partir da publicação pelo fabricante

*Tabela de NMS de Atualizações e Correções*

## ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DA SOLUÇÃO

Serviço	Descrição	Prazo de solução
DEMANDAS OPERACIONAIS URGENTES	Demandas em que o usuário está impedido de trabalhar com o ambiente de colaboração, como: a) Criação de conta b) <i>Reset</i> de senha c) Recuperação de backup d) Dúvidas de utilização	2 horas úteis
DEMANDAS OPERACIONAIS NÃO URGENTES	Demandas em que o usuário não está impedido de trabalhar com o ambiente de colaboração, mas impacta a sua operação: a) Cancelamento de conta b) Alteração de nome c) Criação, exclusão ou manutenção de listas d) Configuração de filtros de <i>e-mails</i> e) Apoio e execução de cópias ou backups de arquivos f) Outras demandas que impactam a operação, mas não são impeditivas.	8 horas úteis
DEMANDAS DE ADMINISTRAÇÃO E RELATÓRIOS	Demandas de gestão, controle, criação de perfis e emissão de relatórios gerenciais diversos.	10 horas úteis
DEMANDAS OPERACIONAIS SOB DEMANDA	Migração de arquivos e compartilhamentos	NMS ACORDADO
DIAGNÓSTICO E ELABORAÇÃO DE BASE DE CONHECIMENTO	Elaboração de artigos para a base de conhecimento da Central de Serviços de TIC com orientações e roteiros para as situações de suporte mais comuns e recorrentes, visando aumentar a eficácia da resolução de Solicitações de Atendimento no 1º nível relacionados à solução.  Diagnóstico de problemas na solução, seja em aspectos funcionais ou não funcionais (disponibilidade, desempenho, segurança, compatibilidade etc.) identificados, ou escalados de incidentes recorrentes.	NMS ACORDADO

*Tabela de NMS de Administração, Operação e Suporte Especializado*

## DEDUÇÃO DA REMUNERAÇÃO POR CRITÉRIOS DE QUALIDADE NA EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATADO

- Este critério tem por objetivo medir e controlar os indicadores de qualidade da entrega observados na prestação de serviços e/ou mitigar problemas que também possam comprometer os serviços.
  - A CONTRATADA está sujeita, durante a vigência do contrato, à aplicação de deduções em sua remuneração por descumprimento do NMS ou de cláusulas específicas do contrato.
  - A tabela abaixo detalha os itens passíveis de dedução e suas respectivas categorias e pontuação.
-

Produto/serviço	Nº	Descrição	Ocorrência	Forma de verificação	% de desconto sobre o serviço relacionado
Reunião inicial do contrato	1	Não realizar a reunião inicial do contrato no prazo previsto.	Por dia de atraso	Auditoria	5,00%
Plano Executivo e de Continuidade de Negócios	2	Não apresentar ou apresentar incompleta qualquer das entregas do <u>Plano Executivo</u> e/ou do <u>Plano de Continuidade de Negócios</u> no prazo estipulado.	Por entrega / dia de atraso	Auditoria	5,00%
Plano de Adoção	3	Não apresentar ou apresentar incompleta qualquer das entregas do <u>Plano de Adoção</u> no prazo estipulado.	Por entrega / dia de atraso	Auditoria	5,00%
Migração	4	Não realizar a migração do piloto e/ou do restante dos dados no prazo previsto	Por migração / dia de atraso	Auditoria	10,00%
Capacitação	5	Não realizar algum dos treinamentos exigidos no <u>Plano de Capacitação</u> dentro do prazo previsto	Por treinamento / dia de atraso	Auditoria	10,00%
	6	Não atingir o nível de satisfação de 80% (oitenta por cento) por 2 (duas) vezes consecutivas na realização do mesmo treinamento	Por ocorrência/ treinamento	Relatório de pesquisa de satisfação dos alunos	50,00%
Operação Assistida	7	Não apresentar relatório de <i>status report</i> na reunião semanal de acompanhamento	Por relatório não apresentado	Auditoria	10,00%
Licenças	8	Não fornecer produto similar a outro descontinuado	Por produto não fornecido	Auditoria	20,00%
	9	Não fornecer Relatório de Notas de Versão e/ou roteiro para instalação, migração e adequação de nova versão	Por relatório não fornecido	Auditoria	5,00%

Produto/serviço	Nº	Descrição	Ocorrência	Forma de verificação	% de desconto sobre o serviço relacionado
		quando solicitado pelo <b>TRIBUNAL</b>			
	10	Não fornecer relatório mensal de histórico das atualizações e correções aplicadas	Por relatório não fornecido	Auditoria	5,00%
Suporte Técnico Especializado	11	Não apresentar o relatório mensal de Solicitações de Atendimento no prazo (quando necessário)	Por relatório não apresentado/dia de atraso	Auditoria	50,00%
	12	Cumprimento de NMS abaixo do permitido	Para cada hora útil de atraso em cada Solicitação de Atendimento	Relatório apurado em ferramenta	1,00%
Administração e Operação da Solução	13	Índice de cumprimento de NMS abaixo do permitido	Para cada hora útil de atraso em cada Solicitação de Atendimento	Relatório apurado em ferramenta	1,00%
Equipe Técnica	14	Não comunicar ao <b>TRIBUNAL</b> o desligamento de um dos seus profissionais no prazo estabelecido	Por técnico/dia de atraso	Auditoria	5,00%
Equipe Técnica	15	Não apresentar no prazo estabelecido a documentação comprobatória de escolaridade e experiência dos profissionais de perfil 04 na <u>Transição Inicial</u>	Por técnico/ dia de atraso	Auditoria	5,00%
Equipe Técnica	16	Não iniciar a atuação dos profissionais de perfil 04 no prazo estabelecido na <u>Transição Inicial</u>	Por técnico/ dia de atraso	Auditoria	5,00%
Equipe Técnica	17	Não apresentar no prazo estabelecido a comprovação das certificações dos técnicos de perfil 04 na <u>Transição Inicial</u>	Por técnico/ dia de atraso	Auditoria	5,00%
Equipe Técnica	18	Não apresentar no prazo estabelecido a comprovação das certificações após a contratação	Por técnico/ dia de atraso	Auditoria	5,00%

Produto/serviço	Nº	Descrição	Ocorrência	Forma de verificação	% de desconto sobre o serviço relacionado
		de profissional do perfil 04			

*Tabela de Penalizações por critérios de qualidade*

- As deduções serão aplicadas sobre o valor do item de serviço correspondente.

## 4.2.5 Requisitos de Capacitação

### 4.2.5.1. CAPACITAÇÃO - TÉCNICO E OPERACIONAL

- A CONTRATADA deverá elaborar e executar, em conjunto com a Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes – EJEJ do TRIBUNAL, um Plano de Capacitação separado por público, considerando as equipes técnicas de TIC do TRIBUNAL e os usuários finais da solução.
- A CONTRATADA deverá fornecer serviços de docência, material didático por escrito e em formato de videoaulas para a capacitação na solução (inclusive em suas políticas de governança e gestão) para as equipes técnicas de infraestrutura de operações de TIC do TRIBUNAL envolvidas em administração, operação e suporte.
- A CONTRATADA deverá fornecer serviços de docência, material didático por escrito e em formato de videoaulas para a capacitação na solução (em seus componentes e recursos, sua utilização e adaptação entre as ferramentas atuais do TRIBUNAL e a nova solução contratada) para cada perfil de usuário do TRIBUNAL.
- Além da capacitação desenvolvida, a CONTRATADA deverá disponibilizar, ainda, na *internet*, material de ajuda e referência, de nível técnico e operacional, completos e sem custo adicional, que devem estar disponíveis durante toda a vigência do contrato.
- A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Capacitação para aprovação do TRIBUNAL no prazo descrito na “**Tabela de Resumo dos prazos da contratação**”.
- O Plano de Capacitação deverá conter, no mínimo:
  - a) Os temas e conteúdos a serem abordados nas capacitações;
  - b) O público a ser atendido em cada capacitação;
  - c) A carga horária a ser ofertada em cada capacitação;
  - d) As formas de avaliação da aprendizagem e os requisitos mínimos para certificação;

e) A previsão dos materiais didáticos a serem produzidos para cada capacitação.

- Todas as capacitações serão realizadas na modalidade de ensino à distância autoinstrucional (atividades assíncronas) e sua participação será medida por meio de aproveitamento em exercícios de fixação de aprendizagem.
- Quaisquer mudanças na proposta de treinamentos, nas atividades, no cronograma de execução e/ou na totalização de horas deverão ser previamente acordadas entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA.
- A carga horária dos treinamentos deverá ser dimensionada pela CONTRATADA em conjunto com a EJEF (TRIBUNAL), devendo garantir o ensino de todo o conteúdo programático, não podendo possuir, por tipo de treinamento, carga horária inferior a indicada na coluna “Carga horária mínima” da “**Tabela de Treinamentos**”.
- A CONTRATADA deverá elaborar e ministrar 12 (doze) tipos de treinamentos, classificados por público-alvo e conteúdo na “**Tabela de Treinamentos**” nos prazos descritos na “**Tabela de Resumo dos prazos da contratação**” conforme a distribuição da tabela abaixo:

TIPO	FOCO	PÚBLICO-ALVO	CARGA HORÁRIA MÍNIMA	CONTEÚDO
1	<b>Técnico</b>  Tipo: Interativo com os participantes	Equipe técnica de TIC do TRIBUNAL	8h	Administração geral da solução
2			8h	Portfólio da solução e possibilidades de parametrização
3			4h	Segurança alinhada à LGPD
4		Equipe da Central de Serviços do TRIBUNAL	8h	Suporte de 1º nível (básico) dos itens de correio eletrônico ( <i>e-mail</i> ), contatos e grupos de distribuição, agenda / calendário, tarefas e lembretes, comunicação instantânea, armazenamento e compartilhamento de arquivos, videoconferência e pacote de ferramentas de escritório
5		Equipe de atendimento de 2º nível do TRIBUNAL	8h	Suporte de 2º nível (avançado) dos itens correio eletrônico ( <i>e-mail</i> ), contatos e grupos de distribuição, agenda / calendário, tarefas e lembretes, comunicação instantânea, armazenamento e compartilhamento de arquivos, videoconferência e

				pacote de ferramentas de escritório
6	Operacional  Tipo: Expositivo	Facilitadores envolvidos no Plano de Adoção – área judiciária	6h	O conteúdo dos treinamentos com foco operacional será discutido em reunião durante o processo de planejamento da capacitação.
7		Facilitadores envolvidos no Plano de Adoção – área administrativa	6h	
8		Usuários de negócios – perfil 1	4h	
9		Usuários de negócios – perfil 2	4h	
10		Usuários de negócios – perfil 3	4h	
11		Usuários de negócios – perfil 4	4h	
12		Usuários estratégicos	4h	

*Tabela de Treinamentos*

- A oferta das capacitações será realizada pela **EJEF (TRIBUNAL)**, com a utilização dos materiais didáticos produzido pela CONTRATADA, sendo a **EJEF** responsável por toda gestão acadêmica dos cursos (inscrição, matrícula, análise de frequência/aproveitamento, pesquisa de satisfação e certificação).
- Os treinamentos com foco técnico deverão incluir uma pesquisa de satisfação a ser respondida pelos alunos após a conclusão de cada curso.

**a)** Caso a média do nível de satisfação seja igual ou inferior a 80% (oitenta por cento), o treinamento deverá ser refeito integralmente (em prazo a ser definido pelo TRIBUNAL) para os alunos que se declararam insatisfeitos, sem custos adicionais para o TRIBUNAL.

**b)** Caso após a repetição do mesmo treinamento a média do nível de satisfação continue abaixo de 80% (oitenta por cento), a CONTRATADA poderá sofrer penalizações previstas na “**Tabela de Penalizações por critérios de qualidade**”.

#### 4.2.6 Requisitos de Segurança da informação

- A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e informação de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato.
- CONTRATADA deverá providenciar assinatura do Termo de Sigilo e Confidencialidade, em modelos a serem disponibilizados pelo TRIBUNAL.
- A solução deverá obedecer integralmente à Política de Segurança da Informação do TRIBUNAL e às leis brasileiras relativas à segurança de informação e proteção de dados, a exemplo da lei 12.965 de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet) e da lei 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

- A solução deverá permitir a autenticação de dois fatores e a configuração da obrigatoriedade dessa funcionalidade através da definição de política corporativa pelos administradores da solução.
- Todo o tráfego de informação relativo à solução deverá ser criptografado de forma segura.
- Todos os dados do TRIBUNAL deverão ser armazenados criptografados de forma segura.
- Não poderá haver exposição ou armazenamento das senhas dos usuários sem criptografia em qualquer momento ou para qualquer finalidade.
- A solução deverá prover de maneira integrada, em tempo real, funcionalidades para prevenção, rastreamento, detecção e eliminação de *malwares* (vírus, *worms*, *rootkits*, *backdoors*, *trojan horses*, *ransomware*, *spyware*, *adware*, *wiper*, *keyloggers* etc.) e de técnicas como *spamming*, *phishing* ou qualquer outra que possa colocar em risco a segurança das informações no âmbito do TRIBUNAL, seja em mensagens ou arquivos.
- A solução deverá contar com *backup* (de inteira responsabilidade da CONTRADA e do fabricante da solução), possibilitando a restauração das informações para um ponto anterior no tempo.
- A solução deverá mascarar senhas e outros campos de entrada sensíveis.
- A solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade, não repúdio e segurança de todas as informações do TRIBUNAL por ela obtidas, gerenciadas, armazenadas e trafegadas.
- A solução deverá permitir a realização de auditoria de segurança tecnológica e de segurança da informação, em conformidade com as melhores práticas e padrões de mercado.
- A CONTRADA deverá manter sigilo acerca das informações obtidas e geradas no decorrer do contrato, mediante assinatura de Termo de Sigilo e Compromisso quanto à Segurança da Informação, conforme modelo expedido pelo TRIBUNAL.
- Durante a execução dos serviços, a CONTRADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação do TRIBUNAL.
- A CONTRADA não poderá analisar ou processar o conteúdo dos *e-mails* para qualquer finalidade que não seja a prestação do serviço contratado. É vedado o uso dessas informações para fins publicitários ou de criação de perfil de usuários.
- A CONTRADA não poderá recolher qualquer informação sobre o uso da internet ou a localização por parte dos usuários.
- Compatibilidade com as configurações de rede adotadas no TRIBUNAL.
- Compatibilidade com a ferramenta de antivírus adotada pelo TRIBUNAL, sem conflitos.
- A solução deverá atender os aspectos básicos de segurança previstos no Artigo 3º da Resolução nº 337/2020 do CNJ, que dispõe sobre a utilização de sistemas de videoconferência no Poder Judiciário conforme transcrito abaixo:

*“O sistema de videoconferência deverá garantir a segurança, a privacidade e a confidencialidade das informações compartilhadas.”*

#### **4.2.7 Requisitos de Proteção de Dados Pessoais**

- É dever da CONTRATADA observar e cumprir as regras impostas pela Lei Federal nº. 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, no âmbito do Contrato com o TRIBUNAL,
-

- a finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.
- É vedada à CONTRATADA a utilização de dados pessoais repassados em decorrência da contratação para finalidade distinta daquela do objeto do Contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
    - A CONTRATADA deverá adotar e manter medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais adequadas a proteger os dados pessoais armazenados, processados, transportados ou transmitidos em decorrência do Contrato contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, assim como mitigar possíveis riscos.
      - Ao avaliar o nível apropriado de segurança, a CONTRATADA deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a incidentes de segurança com dados pessoais.
        - A CONTRATADA deverá apresentar relatório de impacto à proteção de dados, nos moldes do art. 46 §2º da LGPD e sob orientação do TRIBUNAL, logo após a assinatura do Contrato, anualmente e sempre que ocorrer mudança na forma do tratamento dos dados pessoais objeto deste contrato.
        - O TRIBUNAL poderá requerer maiores informações a respeito do tratamento de dados pessoais realizado pela CONTRATADA de modo a complementar o relatório de impacto à proteção de dados apresentado.
      - Caberá à CONTRATADA garantir a implantação de política para tratamento, com ênfase na prevenção ao vazamento de dados pessoais, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual.
    - A CONTRATADA deverá observar as disposições previstas na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do TRIBUNAL, instituída pela Portaria nº 6.084/PR/2023.
    - A CONTRATADA compromete-se ao correto processamento e armazenamento dos dados pessoais a ela atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em decorrência da contratação com este TRIBUNAL.
    - A CONTRATADA deverá comunicar em até 02 (dois) dias úteis ao TRIBUNAL, contados do momento em que tomou conhecimento, ou em outro prazo estipulado por regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano ao titular dos dados pessoais, para que o TRIBUNAL possa tomar as providências necessárias de comunicação ao titular de dados pessoais e à ANPD, se aplicável.
    - Para a execução do objeto do Contrato, em observância ao disposto na Lei Federal nº. 13.709/2018 (LGPD), na Lei Complementar nº. 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e na Lei Federal nº. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao princípio da transparência, a CONTRATADA e seu(s) representante(s) fica(m) ciente(s) do acesso e da divulgação, por este TRIBUNAL, de seus dados pessoais, tais como número do CPF, RG, estado civil, endereço comercial, endereço residencial e endereço eletrônico.
    - A CONTRATADA se compromete também a:
      - a. Tratar todos os dados pessoais necessários para o devido cumprimento do objeto do Contrato, somente nos estritos limites determinados pelo TRIBUNAL e em conformidade com a natureza do Contrato;

- b. Realizar o tratamento de dados pessoais, na execução do Contrato, somente de acordo com as bases legais dos artigos 7º e 11, da LGPD, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
  - c. Se abster de copiar, transferir, compartilhar, duplicar, ou realizar qualquer operação que vise à criação de um novo banco de dados contendo os dados pessoais em função do Contrato, fora do escopo inicialmente contratado ou autorizado, por escrito, pelo TRIBUNAL;
  - d. Assegurar que o acesso e o tratamento dos dados pessoais fiquem restritos aos colaboradores que precisem efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato;
  - e. Garantir que todas as pessoas autorizadas a tratar dados pessoais estejam sujeitas a contratos de sigilo ou obrigações de confidencialidade, bem como devidamente instruídas e capacitadas para o tratamento de dados pessoais e conhecimento das obrigações da CONTRATADA;
- É responsabilidade da CONTRATADA garantir que eventual subcontratada esteja em conformidade com a LGPD e com as cláusulas deste Contrato.
  - A CONTRATADA responde perante o TRIBUNAL pelos prejuízos, infrações e incidentes de segurança com dados pessoais decorrentes da subcontratação ou praticados pela subcontratada.
- A CONTRATADA é responsável pela legalidade da transferência internacional dos dados pessoais prevista no Contrato, devendo obter o consentimento específico e em destaque do TRIBUNAL a respeito dessa transferência.
- Caso um titular de dados pessoais, autoridade responsável pela proteção de dados pessoais, ou terceiros requisitar à CONTRATADAS informações ou a tomada de providências sobre o tratamento de dados pessoais relacionadas ao Contrato, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao TRIBUNAL, por escrito, não devendo responder nenhuma solicitação até a instrução ou a autorização do TRIBUNAL.
- Sempre que necessário, a CONTRATADA deverá auxiliar o TRIBUNAL a realizar relatório de impacto a proteção de dados, cooperar para o cumprimento de obrigações e atendimento de solicitações perante autoridades fiscalizadoras e garantir a possibilidade de exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, previstos no art. 18 da LGPD.
- Caso se verifique que são necessárias medidas adicionais para regular a proteção de dados pessoais relacionadas ao cumprimento das obrigações do Contrato, a CONTRATADA se compromete a celebrar termo aditivo para cumprir tal finalidade.
- Na ocasião do encerramento ou eventual rescisão do Contrato, a CONTRATADA deverá prontamente interromper o tratamento dos dados pessoais compartilhados pelo TRIBUNAL e, entre 15 (quinze) e 30 (trinta) dias, eliminar, anonimizar e/ou bloquear o acesso aos dados pessoais tratados em virtude do Contrato, exceto para o cumprimento de obrigação legal e sem prejuízo de outros prazos de guarda e retenção de dados porventura previstos neste contrato ou em ato normativo do TRIBUNAL, devendo apresentar os respectivos logs e todas as cópias porventura existentes.

#### **4.2.8 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

- Não aplicável
-

## 4.2.9 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

### 4.2.9.1. Requisitos de Ambiente, acesso cliente e aplicações

- A solução deverá disponibilizar aplicativo instalável no dispositivo, que permita o gerenciamento dos arquivos sem a necessidade de utilização do navegador de *internet*. O aplicativo deverá estar disponível, no mínimo, para os seguintes sistemas operacionais:
  - a) Microsoft Windows;
  - b) Android;
  - c) iOS.
- O acesso aos serviços deve ser possível a partir dos seguintes sistemas operacionais:
  - a) computadores *desktop* ou *notebooks*: Microsoft Windows 10 e superiores, Linux e MacOS.
  - b) dispositivos móveis: sistemas operacionais Android e iOS, desde pelo menos duas versões anteriores à mais recente.
- O acesso deverá ser possível tanto de dentro das dependências do TRIBUNAL quanto de computadores externos, sem prejuízo dos requisitos de segurança da informação.
- O acesso aos serviços em computadores, incluindo a parte de administração da solução, deverá ser possível através de navegadores de internet ou através de aplicativo cliente oficial do FABRICANTE.
- O acesso aos serviços em dispositivos móveis deverá ser suportado por pelo menos uma das alternativas abaixo:
  - a) aplicativo móvel (*app*) próprio do fornecedor, publicamente disponível na loja de aplicativos do sistema operacional (Google *Play Store* e Apple *App Store*);
  - b) sincronização de contas/recursos/interfaces e aplicativos móveis (*apps*) nativos de correio eletrônico, contatos e agenda/calendário;
  - c) navegador nativo do sistema operacional.

### 4.2.9.2. Requisitos de integração com serviço de identidade e autenticação

- Integração, de forma nativa, com os mecanismos de autenticação de usuários e senhas adotados pelo TRIBUNAL, devendo ser compatível no mínimo com o Microsoft Active Directory, baseado em serviços de diretório padrão LDAP.
-

- O ambiente Microsoft Active Directory do TRIBUNAL está atualmente na versão Windows Server 2012, com previsão de conclusão da migração para a versão 2016 no primeiro semestre de 2024.
- A integração poderá ser realizada por meio de sincronização de usuários e senhas, mecanismo de *Single Sign-On* (SSO) ou federação de acesso, autônoma em tempo real ou periódica no mínimo a cada 24h (vinte e quatro horas), permitindo também sincronização manual.
- 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 do TRIBUNAL.
- 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 o TRIBUNAL.
- A integração com o diretório de usuários deverá garantir, no mínimo, as seguintes características:
  - usuários criados no diretório poderão ser criados automaticamente na solução;
  - usuários bloqueados/excluídos no diretório deverão ser bloqueados/suspensos e/ou excluídos automaticamente na solução;
  - dados de usuários alterados no diretório deverão ser sincronizados automaticamente na solução (ex.: nome, telefone).
- A CONTRATADA deverá integrar o ambiente operacional do TRIBUNAL ao serviço contratado, com uso de ferramentas nativas ou através de solução customizada e fornecida pela CONTRATADA, de modo que o acesso aos serviços, dentro do ambiente do TRIBUNAL ocorra de forma transparente para os usuários autenticados na rede de dados do TRIBUNAL, ou seja, é esperado que quando o usuário se autenticar em qualquer um dos componentes da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem**, o acesso aos demais componentes também seja autenticados automaticamente, sem a necessidade de se autenticar novamente.
- A CONTRATADA é responsável por realizar e manter a integração da solução com os objetos da base de dados dos usuários (AD) e seus atributos, fornecendo todos os equipamentos e aplicativos necessários.

#### 4.2.9.3. Requisitos de Balcão Virtual

- A **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem** deverá permitir, nativamente ou com a utilização de *plugins*, a implementação de **Balcão Virtual**, contendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
    - Visualização da fila pelo atendente;
    - Atendimento aos usuários por videoconferência, incluindo sua gravação;
    - Gerenciamento dos atendimentos gravados.
-

- A eventual implementação de **Balcão Virtual** será realizada pelo TRIBUNAL.

#### 4.2.10 Requisitos de Metodologia de Trabalho

- Os serviços devem ser executados de acordo com normas, padrões e procedimentos adotados pelo TRIBUNAL e de acordo com as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) em sua versão 3 ou superior.

#### 4.2.11 Requisitos de acessibilidade

- A solução deve seguir as diretrizes de acessibilidade existentes no W3C e no WCAG para ser acessível à pessoa com deficiência, conforme determina o decreto nº 6.949/2009, a Lei nº 13.146/2015 e a Resolução nº 401/2021 do Conselho Nacional de Justiça, em especial o item V do seu art. 4º.
  - **Gerais:** Para a Videoconferência: **Legendas ao vivo:** Transcrição instantânea do conteúdo falado (áudio) das reuniões, gerando legendas da transcrição, disponível pelo menos na versão do aplicativo para estações de trabalho (*desktop, notebook e workstation*) ou *web* do recurso de Videoconferência.
    - O recurso deve ser compatível com **português brasileiro**.
    - O recurso não deve possuir limite de horas, palavras, usuários simultâneos ou qualquer outro tipo de limitação relacionada a volume, tempo de uso ou simultaneidade.
    - **Visuais:** compatibilidade com *softwares* leitores de tela, principalmente NVDA e JAWS para Windows, VoiceOver para macOS e iOS e TalkBack para Android, com possibilidade de operação utilizando apenas o teclado em computadores.
    - **Auditivos:** geração automática de legendas (quando aplicável).
    - **Motores:**
      - Pelo menos para o editor de textos do pacote de ferramentas de escritório: digitação por ditado (sem limite de horas, quantidade de texto/documentos, de usuários simultâneos ou qualquer outro tipo de limitação por volume, tempo de uso ou simultaneidade);
      - Possibilidade de operação utilizando apenas o teclado ou apenas o *mouse*;
      - Possibilidade de operação utilizando comandos de voz (com recursos de acessibilidade do sistema operacional) para acessar diretamente as funcionalidades do aplicativo.
-

## 4.3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

### 4.3.1. Requisitos legais e regulatórios

Segundo a Resolução CNJ nº 370, de 28/01/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD):

*“Art. 31. Cada órgão do Poder Judiciário deverá seguir as diretrizes propostas pelo CNJ na adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem, atendendo aos requisitos de segurança da informação e proteção de dados.”*

*“Art. 35. Recomenda-se utilizar serviços em nuvem que simplificam a estrutura física, viabilizam a integração, requisitos aceitáveis de segurança da informação, proteção de dados, disponibilidade e padronização do uso dessa tecnologia no Poder Judiciário.”*

- A solução de videoconferência contrada deverá ser aderente aos requisitos existentes na Resolução CNJ nº 337 de 29/09/2020, que dispõe sobre a utilização de sistemas de videoconferência no Poder Judiciário.
- Onde aplicável, a solução deverá atender à Lei Federal nº 13.709 de 14/08/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, em especial pelo poder público, aos direitos do titular, à transferência internacional de dados, à segurança e ao sigilo dos dados e às boas práticas de governança.
- A Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem deve prover recursos para suprir plenamente as seguintes necessidades do teletrabalho no âmbito do TRIBUNAL na Resolução TJMG nº 973 de 04/10/2021 (grifos nossos):

*“Art. 3º O planejamento, a implantação e o desenvolvimento do teletrabalho deverão observar os seguintes preceitos: (...)*

*III - Segurança da informação: a Diretoria Executiva de Informática - DIRFOR orientará quanto à melhor **forma de armazenar as informações e os documentos gerados pela equipe**, considerando a segurança da informação;*

*IV - Ferramentas de comunicação: definição de ferramentas de comunicação e da finalidade de uso. A equipe utilizará **ferramenta(s) tecnológica(s) de comunicação e colaboração online**, definida(s) pela DIRFOR secretaria de tecnologia da informação;”*

### 4.3.2. Requisitos de Disponibilidade

- O serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24x7x365).
-

- 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 este o Acordo de Nível de Serviço - ANS/SLA exigido.
- Para o cálculo da indisponibilidade, serão considerados os intervalos de tempo entre a queda e o reestabelecimento de qualquer componente da **Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem**, não sendo computadas as interrupções cuja responsabilidade seja do TRIBUNAL.
- A CONTRADA deverá informar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis sobre qualquer parada previamente programada, sendo que estas horas serão desconsideradas para o cálculo de indisponibilidade da solução.
- A solução deve disponibilizar um painel demonstrando o *status* de disponibilidade em tempo real e o histórico, no mínimo, dos últimos 12 meses de operação, do tempo de indisponibilidade da solução.

#### **4.3.3. Requisitos de Desempenho**

- A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandadas pelo TRIBUNAL, sem degradação de performance, disponibilidade e eficiência, até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados.

#### **4.3.4. Requisitos gerais de capacidade de armazenamento**

- Cada usuário da denominada Licença Básica deverá possuir cota de armazenamento total mínimo de **2 GB** (dois Gigabytes).
  - Cada usuário da denominada Licença Padrão deverá possuir cota de armazenamento total mínimo de **50 GB** (cinquenta Gigabytes).
  - Cada usuário da denominada Licença Avançada deverá possuir cota de armazenamento total mínimo de **100 GB** (cem Gigabytes).
  - Não será considerado nesta capacidade nominal o espaço ocupado por *backup* (cópias de segurança) e estruturas administrativas como *logs* (registros históricos e trilhas de auditoria), cache, índices, área de retenção etc.
  - A estratégia de armazenamento global deve contemplar os recursos de retenção e versionamento, *backup* e outras estruturas necessárias (trilhas de auditoria, cache etc.).
-

#### 4.3.5. Requisitos de Suporte e Manutenção

- A solução deve ter garantia contra defeitos de fabricação e falhas de funcionamento.
- A solução deve ser provida de manutenção preventiva e corretiva, para garantir seu bom funcionamento.

#### 4.3.6. Requisitos de Experiência do Fornecedor

- O LICITANTE deve comprovar que possui no mínimo, o nível de parceria com o fabricante da solução ofertada:

a) **Google:** Google Cloud Partner Premier;

b) **Microsoft:** Licensing Solution Providers – LSP e Modern Work Solution Partner Designation;

c) **Demais fabricantes:** Nível semelhante das parcerias indicadas nos subitens “a” e “b”.

- O LICITANTE deve comprovar o fornecimento anterior do objeto da contratação em quantitativo equivalente a no mínimo 50% (cinquenta por cento) do somatório do total de licenças mensais a serem contratadas.

#### 4.3.7. Requisitos de Pagamento

- A remuneração dos serviços será feita no modelo pós-pago, com pagamento somente pelo serviço consumido, em pagamentos mensais, sob demanda, **com base quantidade de licenças ativas durante o mês de referência**, baseado em relatório enviado pela CONTRATADA e ratificado pelo Gestor do Contrato.

#### 4.3.8. Requisitos temporais

- O objetivo do estudo é possibilitar a definição, contratação e implantação de uma nova solução no segundo semestre de 2023.
  - As licenças poderão ser ativadas a qualquer tempo, durante a vigência do contrato.
  - A “Tabela de resumo dos prazos da contratação” apresenta as expectativas de prazos para as etapas da contratação de Transição Inicial, Operação Continuada e Transição Final:
-

Item	Etapa	Descrição	Prazo
1	<b>Transição Inicial Etapa I</b>  <b>APRESENTAÇÃO INICIAL</b>  Duração prevista: 20 (vinte) dias úteis	Reunião inicial do contrato	até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato
2		Apresentação da documentação comprobatória (escolaridade e experiência) e início da atuação dos profissionais dos perfis 02 e 03 (“ <b>Tabela de Perfis profissionais</b> ”)	até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato
3		Apresentação do <u>Plano Executivo</u>	até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato
4		Apresentação do <u>Plano de Continuidade de Negócios</u>	
5		Aprovação do <u>Plano Executivo</u>	até 5 (cinco) dias úteis após a apresentação do <u>Plano Executivo</u> e do <u>Plano de Continuidade de Negócios</u>
6		Aprovação do <u>Plano de Continuidade de Negócios</u>	
7	<b>Transição Inicial Etapa II</b>  <b>PRÉ LANÇAMENTO DA SOLUÇÃO</b>  Duração prevista: 30 dias corridos	Apresentação do cronograma de atividades do <u>Plano de Adoção</u>	até 10 (dez) dias úteis após a aprovação do <u>Plano Executivo</u>
8		Apresentação do <u>Plano de Marketing e Comunicação</u>	
9		Apresentação do <u>Plano de Capacitação</u>	
10		Realização do Evento de Abertura	
11		Aprovação do <u>Plano de Capacitação</u>	até 5 (cinco) dias úteis após a apresentação do <u>Plano de Capacitação</u>
12		<u>Início</u> dos treinamentos	até 10 (dez) dias úteis após a aprovação do <u>Plano de Capacitação</u>
13		Apresentação da documentação comprobatória (escolaridade e experiência) dos profissionais do perfil 04 (“ <b>Tabela de Perfis profissionais</b> ”)	Até 10 (dez) dias após a aprovação do <u>Plano Executivo</u>
14		Migração piloto	até 30 (trinta) dias corridos após a aprovação do Plano Executivo
15	Realização das demais atividades do pré-lançamento relacionadas no <u>Plano de Adoção</u>	determinado em cada item do cronograma de atividades do <u>Plano de Adoção</u>	
16	<b>Transição Inicial Etapa III</b>  <b>PÓS LANÇAMENTO</b>  Duração prevista: 100 dias corridos	Aprovação do <u>Projeto de Migração</u>	Até o <u>Lançamento da Solução</u>
17		Aprovação/Aceite da migração piloto	Até 3 (três) dias úteis após o término da migração piloto
18		<u>Lançamento da solução</u>	Até 1 (um) dia útil após a aprovação/aceite da migração piloto pelo <b>TRIBUNAL</b>
19		Início da atuação dos profissionais de perfil 04 (“ <b>Tabela de Perfis profissionais</b> ”)	A partir do 1º (primeiro) dia do <u>Lançamento da Solução</u>
20		Início da Operação Assistida	No 1º (primeiro) dia do lançamento da solução
21		Migração do correio eletrônico ( <i>e-mail</i> ), contatos e grupos de	Poderá iniciar após o <u>Lançamento da Solução</u> e

Item	Etapa	Descrição	Prazo
		distribuição e agenda/calendário	deverá ser executado em prazo apresentado pela <b>CONTRATADA</b> no <u>Projeto de Migração</u> e aprovado pelo <b>TRIBUNAL</b> .
22		Apresentação da documentação comprobatória (certificações) dos profissionais do perfil 04 (“ <b>Tabela de Perfis profissionais</b> ”)	Até 90 (noventa) dias corridos a partir do lançamento da solução
23		Realização das demais atividades do pós-lançamento relacionadas no <u>Plano de Adoção</u>	determinado em cada item do cronograma de atividades do <u>Plano de Adoção</u>
24		Término de todas as atividades do <u>Plano de Adoção</u>	em 100 dias corridos após a aprovação do <u>Plano Executivo</u>
25	<b>OPERAÇÃO CONTINUADA</b>  Duração prevista: Toda a vigência do contrato	Operação assistida	em 180 dias corridos a partir do lançamento da solução
26		Suporte técnico especializado com atualizações e correções, administração e operação da solução (de natureza continuada)	1 (um) dia após o término da <u>Operação Assistida</u>
27	<b>TRANSIÇÃO FINAL</b>  Duração prevista: 30 dias corridos	Fornecimento de <i>backup</i> e apoio na migração dos dados pro novo fornecedor	Até o encerramento do contrato ou rescisão contratual

Tabela de resumo dos prazos da contratação

#### 4.4. Observações

Para a aquisição do objeto pretendido foram identificados e/ou criados no Catálogo de Materiais e Serviços do Portal de Compras do Estado de Minas Gerais os seguintes itens de serviço CATMAS compatíveis:

Item de serviço		Serviço		UM	Elemento-Item despesa	
05050065	SERVICO DE CORRESPONDENCIA ELETRONICA	000096288	SOLUCAO DE E-MAIL E COLABORACAO COM PLATAFORMA INTEGRADA, 2 GB DE ARMAZENAMENTO, INTERFACE WEB, ASSINATURA DIGITAL	UN	4002	SERVICO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO
		000125822	SOLUCAO DE E-MAIL E COLABORACAO COM PLATAFORMA INTEGRADA, 50 GB DE ARMAZENAMENTO, INTERFACE WEB E ASSINATURA DIGITAL	UN		
		000125830	SOLUCAO DE E-MAIL E COLABORACAO COM PLATAFORMA INTEGRADA, 100 GB DE ARMAZENAMENTO, INTERFACE WEB E ASSINATURA DIGITAL	UN		
05020050	SUPORTE TECNICO EM SISTEMA DE INFORMACAO	000034460	SUPORTE TECNICO EM SISTEMA DE INFORMACAO	Mês		

05020123	SERVICO ESPECIALIZADO EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - TIC	000119806	SERVICO DE INSTALACAO, CONFIGURACAO E MIGRACAO DE SOLUCAO INTEGRADA DE COLABORACAO E COMUNICACAO BASEADA EM NUVEM	UN		
		000127582	MIGRACAO DE CORREIO ELETRONICO (E-MAIL), CONTATOS E GRUPOS DE DISTRIBUICAO, AGENDA/CALENDARIO E VIDEOCONFERENCIA	UN		
		000125024	IMPLANTACAO ASSISTIDA DE SOLUCAO TECNOLOGICA	Mês		
05040019	PLANEJAMENTO DE SOLUCOES EM TIC	000125849	AVALIACAO DE CENARIO E PLANEJAMENTO DE ADOCAO DA SOLUCAO DE TIC	UN		
09070010	SERVICO DE MINISTRACAO DE CURSO DE TREINAMENTO DE PESSOAL NA AREA DE INFORMATICA	000061972	TREINAMENTO EM SOLUCAO INTEGRADA DE COLABORACAO E COMUNICACAO CORPORATIVA BASEADA EM NUVEM	UN		

## 5. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Para a contratação de uma Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa em Nuvem, atualmente, estima-se que seria necessário adquirir cerca de **36.800** licenças ao mês, divididas entre os tipos Básica, Padrão e Avançada, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição do Serviço	Unidade	Qtde. de licenças estimadas por mês (unitário/mensal)
			(b)
01	Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem, Licença Básica – 2GB	Unidade	32.800
02	Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem, Licença Padrão – 50GB	Unidade	2.850
03	Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem, Licença Avançada, 100GB	Unidade	1.150
Total			36.800

*Tabela de licenças necessárias*

Este quantitativo foi definido considerando-se os perfis de todos os usuários do TRIBUNAL, margem de crescimento e as características de cada licença (Tabela das principais características das licenças).

CARGO	Básica	Padrão	Avançado	TOTAL
Assessor	1.800			1.800
Contas setoriais – primárias*		2.850		2.850
Contas setoriais – secundárias*	2.750			2.750
Desembargador			150	150
Estagiário	6.500			6.500
Gestor	2.000			2.000

Juiz			1.000	1.000
Militar	50			50
Servidor	12.000			12.000
Terceirizado – Tipo 1 - Terceiros	7.000			7.000
Terceirizado - (Tipo 4 - Acesso)	500			500
Terceirizado - (Tipo 6 - Juiz Leigo)	200			200
<b>TOTAL DE LICENÇAS</b>	<b>32.800</b>	<b>2.850</b>	<b>1.150</b>	<b>36.800</b>

Tabela de detalhamento dos quantitativos de tipos de licença

A memória de cálculo está registrada no processo SEI 0803599-71.2023.8.13.0000.

Tipo de Licença	Espaço mínimo de armazenamento individual	Retenção de e-mails, arquivos, comunicação instantânea, logs e auditoria	Prevenção de perda de dados (DLP) em correio eletrônico, dados e arquivos	Gravação das sessões de videoconferência	Acesso e alteração em áreas de armazenamento compartilhadas	Quantidade de participantes simultâneos por sessão de videoconferência
Básico	≥ 2 GB	Desejável	Desejável	Obrigatório	Obrigatório	≥ 100
Padrão	≥ 50 GB	Desejável	Desejável	Obrigatório	Obrigatório	≥ 150
Avançado	≥ 100 GB	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	≥ 500

Tabela das principais características das licenças

Foram realizadas reuniões entre a DIRFOR e os gestores das áreas com maior quantidade de usuários das ferramentas de colaboração (GESEG, COEST, GESCOM, Corregedoria, COMOV, SEPAD e DIRSUP), com o objetivo de terem ciência e darem anuência sobre os perfis de licenças que serão utilizados por seus colaboradores.

## 6. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Não foram identificadas soluções que pudessem ser consideradas inviáveis.

## 7. ANÁLISE DAS SOLUÇÕES POSSÍVEIS

Após analisar as opções disponíveis para atender à demanda apresentada, verificou-se que a única solução viável é a Contratação de empresa especializada para o fornecimento de licenças da Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem e de serviços relacionados a solução. Isso se deve ao fato de que as necessidades do escopo da Solução de Colaboração em Nuvem requerem solução de mercado, adquirível por meio de subscrição (assinatura) das licenças.

É importante destacar ainda que a escolha da solução única, ou seja, a contratação, também se fundamenta no escopo dos serviços de implantação, migração e capacitação, serviços estes prestados por meio de empresas especializadas, que fornecem as licenças da solução de colaboração em nuvem. Esses serviços, apesar de serem serviços comuns ao mercado, demandam uma execução personalizada e adaptada ao ambiente e ao público do judiciário mineiro.

A contratação possibilitará a otimização dos recursos públicos, uma vez que as empresas especializadas detêm conhecimento consolidado na implementação e capacitação de soluções em nuvem. É importante ressaltar que é somente por meio dessas empresas que as fabricantes da solução disponibilizam a aquisição das licenças. As desenvolvedoras não oferecem o serviço diretamente, sendo necessário recorrer às parceiras/revendedoras para efetuar a aquisição.

Durante os estudos realizados, inicialmente, foram identificadas a compatibilidade aos requisitos com licenças da linha Office 365, desenvolvidas pela Microsoft, e da linha Workspace, provenientes do fabricante Google.

## 7.1. Identificação das Soluções

Identificador	Descrição da solução (ou cenário)
01	<b>Contratação de empresa especializada para o fornecimento de licenças da Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem e de serviços relacionados a solução</b>
Pontos fortes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampla participação de empresas;</li> <li>• Escolha da proposta mais vantajosa;</li> <li>• Transparência;</li> <li>• Possibilidade de personalização de serviços de implantação, migração, operação assistida, capacitação e plano de adoção.</li> </ul>
Pontos fracos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desafios inerentes à licitação, podendo enfrentar contratempos que estendem esse procedimento além dos prazos convencionais. Situações como solicitações de impugnação, a exigência de republicação, a interposição de recursos, eventuais frustrações e até mesmo a possibilidade de anulação do processo podem surgir, contribuindo para uma extensão no cronograma estabelecido;</li> <li>• Requer uma alocação significativa de recursos humanos na implementação da solução</li> </ul>
Prazo de implantação	Abril de 2024
Recursos materiais necessários	Não requer recursos materiais
Adequabilidade ao TJMG	Solução compatível com a demanda do Tribunal

## 7.2. Análise Comparativa de Soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 01	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 01		X	
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 01		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 01			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 01			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 01			X

---

### 7.3. Custos Totais das Soluções - TCO

#### 7.3.1. Solução 01 – Contratação de empresa especializada para o fornecimento de licenças da Solução Integrada de Colaboração e Comunicação Corporativa baseada em Nuvem e de serviços relacionados a solução

##### LICENÇAS

Os valores das licenças da Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa em Nuvem, entre eles o preço máximo de compra do item, foram obtidos no site do Governo Federal - Catálogo de soluções de TIC com condições padronizadas (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/catalogo-de-solucoes-de-tic>):

Nº	CATÁLOGO DE SOLUÇÕES DE TIC DO GOVERNO FEDERAL GOOGLE WORKSPACE					
	Licença Básica (2GB) (GG-004)		Licença Padrão (50GB) (GG-004)		Licença Avançada (100GB) (GG-005)	
	Qtde	Valor (R\$)	Qtde	Valor (R\$)	Qtde	Valor (R\$)
Unitário mensal		R\$ 34,51		R\$ 34,51		R\$ 74,92
Total mensal	32.800	R\$ 1.131.928,00	2.850	R\$ 98.353,50	1.150	R\$ 86.158,00
Total 36 meses		R\$ 40.749.408,00		R\$ 3.540.726,00		R\$ 3.101.688,00
Total Global	R\$ 47.391.822,00					

Nº	CATÁLOGO DE SOLUÇÕES DE TIC DO GOVERNO FEDERAL MICROSOFT OFFICE 365					
	Licença Básica (2GB) (MS.4.0-A1779)		Licença Padrão (50GB) (MS.4.0-A1723)		Licença Avançada (100GB) (MS.4.0-A0871)	
	Qtde	Valor (R\$)	Qtde	Valor (R\$)	Qtde	Valor (R\$)
Unitário mensal		R\$ 14,11		R\$ 37,64		R\$ 120,93
Total mensal	32.800	R\$ 462.808,00	2.850	R\$ 107.274,00	1.150	R\$ 139.069,50
Total 36 meses		R\$ 16.661.088,00		R\$ 3.861.864,00		R\$ 5.006.502,00
Total Global	R\$ 25.529.454,00					

### Contratações similares – Licenças – Microsoft Office 365 (valores unitários)

CONTRATAÇÕES SIMILARES										
Nº	Item	Equivalência	PF 00.394.494/0080-30 CT 01/2022		TJCE 09.444.530/0001-01 CT 15/2021		SEPLAG-MG 05.461.142/0001-70 ARP 132/2022		TJPE 11.431.327/0001-34 PE 177/2021	
			Qtd.	Data: 28/12/2021	Qtd.	Data: 26/12/2022	Qtd.	Data: 23/12/2022	Qtd.	Data: 10/05/2022
1	Licença Básica	Office 365 F3					2.060	R\$ 12,99		
2	Licença Padrão	Office 365 E1	3.018	R\$ 21,06	7.500	R\$ 22,38	7.465	R\$ 30,59	200	R\$ 32,88
3	Licença Avançada	Office 365 E3			600	R\$ 62,79	3.030	R\$ 84,38	11.700	R\$ 90,72

CONTRATAÇÕES SIMILARES										
Nº	Item	Equivalência	TJMT 03.535.606/0001-10 PE 53/2021		FUNPRESP-JUD 18.465.825/0001-47 PE 04/2022		ITI 04.039.532/0001-93 PE 07/2022			
			Qtd.	Data: 14/12/2021	Qtd.	Data: 09/11/2022	Qtd.	Data: 19/10/2022	Qtd.	Data:
1	Licença Básica	Office 365 F3	4.600	R\$ 13,00						
2	Licença Padrão	Office 365 E1	3.000	R\$ 30,62						
3	Licença Avançada	Office 365 E3	1.200	R\$ 82,50	73	R\$ 111,95	220	R\$ 58,33		

CONTRATAÇÕES SIMILARES										
Nº	Item	Equivalência	PRODAM AM 04.407.920/0001-80 PE 02/2022		TCE AP 34.870.246/0001-36 PE 08/2022		TCDF 00.534.560/0001-26 PE 18/2022		TCM RJ 27.532.498/0001-90 21/06/2022	
			Qtd.	Data: 06/05/2022	Qtd.	Data: 23/06/2022	Qtd.	Data: 24/06/2022	Qtd.	Data: 21/06/2022
1	Licença Básica	Office 365 F3	18.000	R\$ 14,49						
2	Licença Padrão	Office 365 E1	1.500	R\$ 34,08	350	R\$ 58,33	225	R\$ 30,37	11.790	R\$ 55,00
3	Licença Avançada	Office 365 E3	500	R\$ 93,84			760	R\$ 83,88		

CONTRATAÇÕES SIMILARES										
Nº	Item	Equivalência	TCU 00.414.607/0001-18 PE 61/2022		TRF-1 03.658.507/0001-25 PE 35/2022		ME 00.394.460/0001-41 PE 12/2022		SEPLAG RS 87.934.675/0001-96 ARP 002/2022	
			Qtd.	Data: 22/12/2022	Qtd.	Data: 04/11/2022	Qtd.	Data: 18/11/2022	Qtd.	Data: 29/12/2021
1	Licença Básica	Office 365 F3			7.556	R\$ 12,65	5.054	R\$ 28,33	38.981	R\$ 11,05
2	Licença Padrão	Office 365 E1	600	R\$ 30,01	13.119	R\$ 30,07	20.741	R\$ 24,16	26.026	R\$ 25,89
3	Licença Avançada	Office 365 E3			1.614	R\$ 86,21	26.431	R\$ 124,85		

### Contratações similares – Licenças – Google (valores unitários)

CONTRATAÇÕES SIMILARES										
Nº	Item	Equivalência	TJES 27.476.100/0001-45 PE 20/2021		TRT'S (TRT-2) 03.241.738/0001-39 PE 98/2021		TJMA 05.288.790/0001-76 PE 61/2021		CFM 33.583.550/0001-30 ARP 12/2022	
			Qtd.	Data: 08/03/2021	Qtd.	Data: 03/11/2021	Qtd.	Data: 15/03/2022	Qtd.	Data: 05/07/2022
1	Licença Básica	Starter			65.571	R\$ 16,66	6.500	R\$ 18,00		
2	Licença Padrão	Starter			65.571	R\$ 16,66	6.500	R\$ 18,00		
3	Licença Avançada	Standard	1.500	R\$ 50,90			1.500	R\$ 36,00	2.000	R\$ 40,50

CONTRATAÇÕES SIMILARES										
Nº	Item	Equivalência	COREN/BA 15.679.277/0001-60 PE 08/2022		MPF 26.989.715/0010-01 PE 41/2022		PREFEITURA DE DOURADOS MS 03.155.926/0001-44 PE 29/2022		MTI/MT 15.011.059/0001-52 OFERTA DIRETA	
			Qtd.	Data: 28/07/2022	Qtd.	Data: 19/10/2022	Qtd.	Data: 05/07/2022	Qtd.	Data: 29/08/2023
1	Licença Básica	Starter	300	R\$ 34,13	18.573	R\$ 15,00	1.800	R\$ 25,70	5.000+	R\$ 27,92
2	Licença Padrão	Starter	300	R\$ 34,13	18.573	R\$ 15,00	1.800	R\$ 25,70	5.000+	R\$ 27,92
3	Licença Avançada	Standard							5.000+	R\$ 74,17

CONTRATAÇÕES SIMILARES										
Nº	Item	Equivalência	TJAP 34.869.354/0001-99 PE 03/2022		TJRR 34.812.669/0001-08 CT 17/2022		TJTO 25.053.190/0001-36 CT 200/2022		TER-MA 05.962.421/0001-17 CT 003/2022	
			Qtd.	Data: 14/03/2022	Qtd.	Data: 09/05/2022	Qtd.	Data: 16/03/2022	Qtd.	Data: 30/01/2023
1	Licença Básica	Starter	1.985	R\$ 27,97			5.000	R\$ 26,16	1.100	R\$ 22,36
2	Licença Padrão	Starter	1.985	R\$ 27,97			5.000	R\$ 26,16	1.100	R\$ 22,36
3	Licença Avançada	Standard	10	R\$ 60,24	1.600	R\$ 53,17	5.000	R\$ 52,16	380	R\$ 54,31

CONTRATAÇÕES SIMILARES										
Nº	Item	Equivalência	TRE-RJ 06.170.517/0001-05 11/02/2022		TRE-SP 06.302.492/0001-56 PE 124/2022		ME 00.394.460/0001-41 PE 12/2022			
			Qtd.	Data: 11/02/2022	Qtd.	Data: 29/11/2022	Qtd.	Data: 26/11/2022		
1	Licença Básica	Starter	500	R\$ 29,50			7.931	R\$ 24,15		
2	Licença Padrão	Starter	500	R\$ 29,50			7.931	R\$ 24,15		
3	Licença Avançada	Standard			5.000	R\$ 58,00	11.980	R\$ 74,77		

## SERVIÇOS RELACIONADOS AS LICENÇAS

Os valores dos serviços da Solução Integrada de Comunicação e Colaboração Corporativa em Nuvem, que incluem o fornecimento de suporte técnico especializado, serviços de planejamento e implementação da solução, migração de contas de e-mail, serviços de operação assistida, serviços de plano de adoção e capacitação, foram obtidos através de propostas comerciais enviadas em setembro de 2023 por fornecedores, tanto da Google quanto da Microsoft.

COTAÇÕES												
	Item	UN	Qtd e.	Valor Unit. média simples	RW3 Data da consulta: 19/09/2023		HYPERCLOUD Data da consulta: 18/09/2023		SAFETEC Data da consulta: 18/09/2023		LOGICALLIS Data da consulta: 18/09/2023	
					R\$ Unitário	R\$ Total da Proposta	R\$ Unitário	R\$ Total Proposta	R\$ Unitário	R\$ Total Proposta	R\$ Unitário	R\$ Total Proposta
					01	Suporte técnico especializado com atualizações e correções, administração e operação da solução (de natureza continuada)	Mês	28	R\$ 57.735,24	R\$ 15.000,00	R\$ 420.000,00	R\$ 75.000,00

02	Serviços de planejamento e implantação da solução	UN	1	R\$ 69.353,77	R\$ 70.000,00	R\$ 70.000,00	R\$ 36.923,08	R\$ 36.923,08	R\$ 31.800,00	R\$ 31.800,00	R\$ 138.692,00	R\$ 138.692,00
03	Migração de correio eletrônico (e-mail), contatos e grupos de distribuição, agenda/calendário	UN	1	R\$ 1.166.227,47	R\$ 1.840.000,00	R\$ 1.840.000,00	R\$ 307.692,31	R\$ 307.692,31	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.167.217,56	R\$ 1.167.217,56
04	Serviços de Operação Assistida	Mês	6	R\$ 55.302,36	R\$ 50.000,00	R\$ 300.000,00	R\$ 27.692,31	R\$ 166.153,86	R\$ 35.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 108.517,11	R\$ 651.102,66
05	Serviços de Plano de Adoção	UN	1	R\$ 93.957,09	R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 12.307,69	R\$ 12.307,69	R\$ 120.000,00	R\$ 120.000,00	R\$ 183.520,65	R\$ 183.520,65
06	Capacitação	UN	1	R\$ 49.015,30	R\$ 70.000,00	R\$ 70.000,00	R\$ 23.076,92	R\$ 23.076,92	R\$ 20.400,00	R\$ 20.400,00	R\$ 82.584,29	R\$ 82.584,29

### 7.3.1.2. Valores estimados

Para a estimativa de valor da contratação, foram considerados:

- Para as licenças: O menor valor identificado em contratações públicas similares, reajustados pelo IPCA desde a data do preço de origem até Agosto de 2023;
- Para os serviços relacionados: A média simples das cotações obtidas junto aos fornecedores.

Nº	Item	Quantitativo / Qtde mensal (a)	Período (b)	Quantitativo total para o período (c)	Valor unitário estimado (d)	Valor total estimado (e) = (c) x (d)
1	Solução de colaboração – Licença Básica	32.800	36 meses	1.180.800	R\$ 12,07	R\$ 14.252.256,00
2	Solução de colaboração – Licença Padrão	2.850	36 meses	102.600	R\$ 15,74	R\$ 1.614.924,00
3	Solução de colaboração – Licença Avançada	1.150	36 meses	41.400	R\$ 39,98	R\$ 1.655.172,00
4	Suporte técnico especializado	1	28 meses	28	R\$ 57.735,24	R\$ 1.616.586,72
5	Planejamento e implantação	-	-	1	R\$ 69.353,77	R\$ 69.353,77
6	Migração	-	-	1	R\$ 1.166.227,47	R\$ 1.166.227,47
7	Operação Assistida	1	6 meses	6	R\$ 55.302,36	R\$ 331.814,16
8	Plano de adoção	-	-	1	R\$ 93.957,09	R\$ 93.957,09
9	Capacitação	-	-	1	49.015,30	R\$ 49.015,30
Total Geral						<b>R\$ 20.849.306,51</b>

**Custo total estimado da Solução 01: R\$ 20.849.306,51 (vinte milhões, oitocentos e quarenta e nove mil, trezentos e seis reais e cinquenta e um centavos)**

---

## 8. DESCRIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

A Diretoria de Informática do Tribunal de Justiça de Minas Gerais está em constante processo de aprimoramento e análise das necessidades e serviços requeridos pelos usuários internos e externos, além da avaliação contínua das novas tecnologias que atendam as demandas dos usuários, uma vez que são fatores indispensáveis para o pleno funcionamento da estrutura do Tribunal.

Desta forma, a Solução 01 apontada nesse ETP representa um grande avanço em relação ao cenário tecnológico atual do Tribunal, passando a prover, de maneira integrada, colaborativa e em tempo real, serviços de correio eletrônico, agenda, contatos, tarefas e lembretes, comunicação instantânea, armazenamento e compartilhamento de arquivos, videoconferência e pacote de ferramentas de escritório à todos os usuários internos do Tribunal.

Para as licenças da Solução de Colaboração e Comunicação em nuvem, diante do expressivo custo da solução, a segmentação das licenças entre os tipos Básica, Padrão e Avançada visa atender os diferentes níveis de necessidades de recursos e espaços de armazenamento aos diversos perfis de usuários existentes no Tribunal.

Os serviços de implantação, que incluem migração, operação assistida, plano de adoção e capacitação visam a execução por empresa especializada, com eficiência, segurança e prazos bem definidos.

Destaca-se que a Solução 01 está perfeitamente alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional.

## 9. JUSTIFICAR O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

A licitação conjunta dos serviços das licenças e serviços de suporte técnico e serviços de implantação da licitação justificam-se em razão de:

- Indivisibilidade das licenças: Os serviços em nuvem devem ser fornecidos como um pacote completo, não sendo possível separar componentes do serviço, nem tampouco contratar pacotes de diferentes fabricantes para os diferentes tipos níveis das licenças;
  - Complexidade e integração: Os serviços em nuvem exigem conhecimento especializado para serem implementados e gerenciados, e nesta contratação, envolvem serviços integrados como a integração da solução com a gestão de identidades do Tribunal, o parcelamento do objeto pode tornais mais difícil a integração, levando a problemas de compatibilidade e/ou interoperabilidade.
  - Dependência: É imprescindível garantir a interoperabilidade e total compatibilidade entre a implementação das licenças e seu suporte;
-

- Vantagens na gestão: A realização total dos serviços por empresa única, possibilita maior agilidade e melhor execução, eliminando a possibilidade da existência de conflitos entre prestadores de serviços e entre as soluções apresentadas;
- Maior qualidade: Com um fornecedor único, é possível estabelecer responsabilidades claras e exigir um padrão de qualidade mais consistente em todos os aspectos do serviço em nuvem;
- Economicidade: A unicidade do objeto busca evitar contratação dispendiosa para a Administração, cujos fatores técnicos objetivam a satisfação do interesse público, com racionalização de recursos (humanos e orçamentários), otimização da gestão administrativa com a gerência de contrato único, conferindo eficácia na execução do objeto;
- Segurança e proteção de dados: Serviços em nuvem frequentemente lidam com informações sensíveis. A contratação de vários fornecedores pode criar riscos adicionais em termos de segurança e privacidade dos dados.

Recomenda-se, portanto, pela realização de licitação em lote único, por ser esta a solução que, na presente hipótese, revela-se mais favorável ao interesse da Administração Pública.

## **10. AVALIAR NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL**

### **10.1. Infraestrutura tecnológica**

O serviço ao qual se pretende contratar é classificado como serviço de “Computação em Nuvem” (*cloud computing*), onde todos os recursos de computação, armazenamento e processamento de dados é entregue pelo provedor, através da internet. Assim, o Tribunal irá utilizar recursos disponíveis remotamente, sem a necessidade de possuir ou gerenciar infraestrutura física local.

Cabe ao Tribunal, prover os recursos computacionais internos aos usuários, como estações de trabalho e/ou dispositivos móveis, a links de acesso à internet que atendam adequadamente a demanda de uso e ao fluxo de dados.

Considerando o cenário tecnológico atual de microinformática e infraestrutura, e as estratégias de evolução e sustentação, não há necessidade de adequação de infra.

Deverão ser fornecidas estações de trabalho completa e acesso aos serviços de telefonia e impressão do Tribunal aos profissionais da contratada que atuarão presencialmente.

**Infraestrutura elétrica:** Sem necessidade de adequações.

---

## 10.2. Logística de implantação

- É recomendável que seja estabelecida uma comunicação privada entre o ambiente do Tribunal e os serviços em nuvem, em razão da integração com o serviço de identidade e autenticação;
- As equipes técnicas de TIC deverá receber capacitação técnica operacional com foco “Técnico”
  - A equipe de TIC do próprio Tribunal deverá ser capacitada na Administração geral da solução, portfólio e possibilidades de parametrização e segurança da informação alinhada a LGPD;
  - As equipes de atendimento da Central de Serviços e de atendimento em 2º nível deverão receber capacitação para atuação nos primeiros níveis de suporte aos usuários.
- A equipe técnica de TIC do Tribunal atuará, em conjunto com a CONTRATADA, fornecendo as credenciais e acessos necessários a execução dos serviços de implantação, e também será responsável pelos testes e validações, a fim de constatar que os serviços atendem aos requisitos previstos neste ETP.

**10.3. Espaço físico:** Sem necessidade de adequações. Deverá ser alocado espaço físico já existente e disponível para as estações de trabalho a serem fornecidas aos 02 (dois) profissionais do Perfil 04 que atuarão presencialmente no ambiente do Tribunal.

**10.4. Mobiliário: Sem necessidade de adequações.** Deverá ser fornecido o mobiliário padronizado para as estações de trabalho, para pelo menos 02 (dois) profissionais do Perfil 04 que atuarão presencialmente no ambiente do Tribunal.

**10.5. Impacto ambiental:** O termo “impacto ambiental” consiste no resultado da variação da qualidade e/ou quantidade de energia transacionada nas estruturas aleatórias dos ecossistemas diante da ocorrência de um evento ambiental capaz de afetá-las. Tal evento deriva-se em comportamentos e/ou funcionalidades de pelo menos um dos conjuntos de fatores que venham a beneficiar-se ou prejudicar-se nas relações que mantêm entre si e com outros fatores a eles vinculados. Portanto, impacto ambiental constitui-se em qualquer modificação dos ciclos ecológicos em um dado ecossistema. Assim posto, cabe salientar que no caso em tela não haverá impacto ambiental, já que se trata de licenças de softwares em nuvem e serviços.

## 11. NOTAS TÉCNICAS / INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Não aplicável

---

## 12. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 12.1. Recursos Materiais

Descrição do Recurso	Quant.	Ação para obtenção do Recurso	Responsável
Computador com monitor e acesso à rede do Tribunal e ao SGA	02	Já existente	GEOPE
Mobiliário completo para estação de trabalho	02	Já existente	GEOPE
Ramal telefônico VOIP	02	Já existente	GEOPE

### 12.2. Recursos Humanos

Descrição do Recurso	Quant.	Competência	Ação para obtenção do Recurso	Responsável
Gerente de Projeto da DIRFOR	1	Gestão do Projeto	Recurso já disponível	ATEND
Líder técnico	1	Elaboração do ETP e TR	Recurso já disponível	ATEND
Apoio técnico	2	Apoio nos estudos da contratação	Recurso já disponível	GEOPE GETEC
Gestor do Contrato	2	Gestão do contrato	Recurso já disponível	GEOPE GETEC
Fiscal do Contrato e Suplentes	3	Fiscalização dos contratos	Recurso já disponível	GEOPE GETEC

## 13. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Descrição da ação de continuidade	Responsáveis	Prazos
<b>Plano de Transição:</b> Com o encerramento do contrato, deve ser avaliado a viabilidade da substituição ou continuidade do fornecimento das licenças.	Gestor do Contrato	Até 6 meses antes do fim do contrato.
<b>Documentação Detalhada:</b> Manter documentação técnica completa e atualizada sobre a solução, incluindo procedimentos de instalação, configuração e manutenção. Isso será fundamental para a equipe do TJMG e para possíveis novos fornecedores.	Fiscal do contrato	A partir da contratação da solução
<b>Novos fornecimentos:</b> Realizar estudos e novas contratações para o fornecimento de outros softwares ou outros quantitativos, caso seja necessário.	Gestor do Contrato	A partir do recebimento das demandas

---

## 14. ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

- O Plano de Continuidade de Negócios, deverá ser executado no caso de rescisão ou encerramento contratual, e a CONTRATADA deverá prestar toda a assistência necessária à empresa que a substituirá durante a fase de migração dos dados, independentemente de o motivo do encerramento do contrato ter sido o fim de sua vigência ou uma rescisão prematura por qualquer razão.
- A CONTRATADA deverá prover as condições necessárias para a execução do serviço de migração de dados, podendo, inclusive, ocorrer a adaptação do Plano de Continuidade de Negócios pela CONTRATADA em conjunto com a equipe técnica do TRIBUNAL.
- O TRIBUNAL cancelará todos os perfis de acesso da contratada ao seu ambiente computacional no último dia de execução do contrato.
- Até o último dia do contrato, a CONTRATADA deverá efetuar a devolução de todos os recursos disponibilizados a ela pelo TRIBUNAL durante a execução do contrato, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução desses recursos nas condições citadas, a CONTRATADA deverá fazer o seu ressarcimento integral ao TRIBUNAL, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos, sob pena de retenção da última parcela de pagamento referente ao contrato.

## 15. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

- Pertencerão exclusivamente ao TRIBUNAL os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados pelo TRIBUNAL durante a vigência do contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o consentimento por escrito do TRIBUNAL.
  - Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar a Política de Segurança da Informação do TRIBUNAL.
  - Os materiais didáticos a serem produzidos para as capacitações deverão ser entregues ao TRIBUNAL da seguinte forma:
    - material escrito: em formato editável, de acordo com a carga horária definida para a capacitação, incluindo exercícios de fixação de aprendizagem e seguindo o cálculo e formato definidos no art. 18, §1º, da Portaria Conjunta da Presidência do TJMG nº 879/2019;
    - videoaulas: em formato MP4, formato 16:9, resolução *Full HD* ou superior, podendo ser gravadas em conjunto com a EJEJF (TRIBUNAL) ou pela própria CONTRATADA, desde que de acordo com os critérios de qualidade exigidos pela EJEJF (TRIBUNAL), em conformidade com a carga horária definida para a capacitação.
  - **CONTRATADA** deverá garantir a cessão dos direitos autorais de uso, edição e armazenamento dos materiais didáticos produzidos, bem como a autorização de uso
-

de imagem e voz, para utilização desses materiais pela **EJEF (TRIBUNAL)** nas suas ações de capacitação.

## 16. APROVAÇÃO E ASSINATURA

<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Demandantes</b>
<p>Denílson dos Santos Rodrigues GETEC – Gerência de Infraestrutura Tecnológica 00013359</p> <p>Guilherme da Silva Lourenço ATEND - Assessoria de Atendimento ao Cliente 00061093</p> <p>Luciano Capanema Silva ATEND - Assessoria de Atendimento ao Cliente 00069492</p> <p>Mateus Cançado Assis Assessor Técnico da ATEND 00063750</p> <p>Tatiana Cristina Mendes Hanum GEOPE - Gerência de Suporte à Operação de Equipamentos 0063784</p>	<p>Alessandra da Silva Campos 00075804 Diretora da Diretoria Executiva de Informática - DIRFOR</p>
<p>A ATEND realizou a análise de conformidade do documento de acordo com Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.</p>	
<p>Mateus Cançado Assis 00063750 Assessor Técnico da Assessoria de Atendimento ao Cliente - ATEND</p>	

<b>Autoridade Máxima da Área de TIC (ou Autoridade Superior, se aplicável)</b>
<p>Alessandra da Silva Campos 00075804 Diretora da Diretoria Executiva de Informática - DIRFOR</p>

