

disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público.

Parágrafo único. Essa plataforma de videoconferência será doravante denominada “Balcão Virtual”.

2.1.3. Os serviços do Balcão Virtual do TJCE são hospedados, gratuitamente, quase que integralmente pelo sistema Jitsi - VDC, através do link <https://vdc.tjce.jus.br/>,

“Para os Tribunais que não possuem solução própria ou contratada para atendimento a essa demanda, ou para aqueles que possuem limitações de licenças, o CNJ, conforme a mesma resolução, sugere a adoção de solução gratuita, para imediata criação do Balcão Virtual.”

A ferramenta mais utilizada é o Microsoft Teams, seguida pelo WhatsApp e Zoom. A maioria das unidades judiciárias (92%) afirmaram que o(a) cidadão(ã) não precisa realizar agendamento para ter acesso ao serviço e nem fazer e não exigem cadastro prévio (92%).

C755d

Conselho Nacional de Justiça

Justiça em números 2022 / Conselho Nacional de Justiça. – Brasília:

CNJ, 2022.

Annual.

331 p: il. color.

ISBN: 978-65-5972-493-2

1. Poder Judiciário – Estatística 2. Administração pública – Estatística 3.

Administração da Justiça, Brasil I. Título II. Série

CDD: 340

“Dessa forma, disponibiliza-se abaixo um manual de instalação da ferramenta Jitsi Meet (<https://meet.jit.si/>) na infraestrutura do Tribunal. Tal aplicação, em avaliação técnica e negocial, atende aos requisitos necessários para a criação do “Balcão Virtual” em cada Tribunal.”

Balcão Virtual do CNJ. www.cnj.jus.br, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/balcao-virtual/>>. Acesso em: 24/042022.

2.1.4. Servindo-se ainda do objeto do contrato CT N.º 15/2021, que contempla entre outros itens, a *Solução Integrada de Software como Serviço (SaaS) Office 365 – TEAMS*, o TJCE, por meio da parceria com a empresa Top365, foi beneficiado por meio da disponibilização do aplicativo “Balcão Virtual” para *Microsoft Teams*.

2.1.5. Após o ensaio de funcionamento da referida tecnologia, leia-se, período de testes de operação, tecnicamente falando **PoC – Proof of Concept**, ou, simplesmente **Prova de Conceito**,

conclui-se, pela perenidade, ou seja, a migração de todo o uso atual do balcão provido pelo *Jitsi Meet* para o aplicativo do TEAMS, utilizado por algumas unidades do Judiciário Cearense.

2.1.6. Conforme discorrido, o aplicativo “Balcão Virtual” para *Microsoft Teams* encontra-se em operação temporária, devido ao fato de a parceira Microsoft estar subsidiando a infraestrutura de nuvem Azure necessária ao funcionamento do serviço durante a duração da *PoC*.

2.2. Resultados a serem alcançados com a Contratação

2.2.1. A disponibilização dos créditos para provisionamento do ambiente necessário para sustentáculo do aplicativo do Balcão Virtual proverá, além da migração de todas as unidades judiciárias para tal plataforma, as seguintes vantagens:

2.2.1.1. Maior confiabilidade e segurança graças às funcionalidades de recuperação, gerenciamento global das salas, permanecendo íntegras de forma contínua;

2.2.1.2. Erradicação da perda dos históricos da utilização das salas, tornando o ambiente de trabalho do usuário e dos gerentes da solução mais eficientes e produtivos;

2.2.1.3. Expansão da capacidade de armazenamento de dados digitais para as unidades de trabalho do TJCE;

2.2.1.4. Desoneração da infraestrutura física dos servidores de TIC, tendo em vista que a disponibilização de recurso próprios da Microsoft para sustentar os serviços do aplicativo.

2.3. Levantamento das alternativas

2.3.1. Cabe destacar pontos para que se obste o engano quanto as soluções exequíveis para atendimento da demanda que ensejou o preparo do presente estudo. Como narrado no Documento de Oficialização da Demanda, o TJCE oferta para os usuários (cidadãos, servidores e magistrados) duas soluções que permitem a videoconferência (Balcão Virtual), sendo elas “VDC”, pela ferramenta gratuita *Jitsi Meet*, através do link <https://vdc.tjce.jus.br/> e videoconferência gerenciada pelo aplicativo “Balcão Virtual”, da empresa TOP 365, integrado à plataforma do *Microsoft Teams*.

2.3.2. Por conseguinte, serão examinadas, nos itens que seguem, as soluções viáveis, levando em conta a descontinuidade das ferramentas já em prática, considerando, ainda a substituição das mesmas por outras tecnologias, embora mais onerosas para a Administração.

2.4. Continuidade da Solução VDC – Jitsi Meet

2.4.1. Esta solução, apesar de basicamente viável, carece de elementos de suporte que forneçam a gerência e gestão da solução, como organização por salas, estatísticas de uso, gerência de estado do atendimento e geração de gráficos de uso, entre outras funcionalidades.

2.5. Criação de solução própria

2.5.1. Seria também possível, embora bastante dispendioso em termos de tempo de trabalho, ou contratação de empresa especializada, buscar ajustar a solução existente (*Jitsi Meet*) ou

criar uma outra, própria, que fosse capaz de atender aos requisitos de gestão. Dado que a solução atual via Teams já está em uso, deve-se considerar também o impacto em termos de tempo de adaptação à possível nova solução.

2.6. Referência aos estudos preliminares

2.6.1. Os documentos que resultaram dos Estudos Técnicos Preliminares desta contratação seguem acostados nos respectivos autos do processo Administrativo que trata da demanda exposta nesse Termo.

2.7. Alinhamento estratégico

ID	Objetivo Estratégico do Requisitante	ID	Objetivo de Contribuição da Setin:
01	Promover a celeridade e a qualidade na prestação dos serviços	01	Assegurar e aperfeiçoar a Infraestrutura tecnológica necessária para a efetiva prestação jurisdicional

ID	Iniciativa Elencada no PDTIC 2023-2024
1	N23063 Serviços em Nuvem para o Balcão Virtual - Microsoft

2.8. Critérios Ambientais

2.8.1. Tendo em vista a particularidade da solução, é dispensável a indicação dos referidos critérios. Toda a solução a ser implantada será disponibilizada de forma virtual.

2.9. Justificativa da Solução Escolhida

2.9.1. Preliminarmente, observa-se que existe outra solução se demonstrando viável e disponível para o jurisdicionado cearense, entretanto, convém explicitar aspectos tecnológicos, frutos de análises mais aprofundadas oriundas do aplicativo “Balcão Virtual” para Microsoft Teams, tecnologia cedida gratuitamente ao TJCE, que implicam a propensão pelo aplicativo.

2.9.2. A administração, após a prova de conceito (*PoC*) da solução do aplicativo Microsoft optou pela implementação plena da tecnologia em todas as unidades, avaliando que a tecnologia oferece ferramentas de gestão de filas de forma satisfatória.

2.9.3. Com o intento de confrontar não apenas vantagens pecuniárias, mas, de forma primordial, o atendimento aos requisitos descritos no item REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE – Necessidades de Negócio, de fato, o aporte para a infraestrutura em nuvem através da aquisição dos créditos pré-pagos Microsoft Azure (*Microsoft Azure Prepayment*), apresenta significativos ganhos tecnológicos e administrativos ressaltando que o aplicativo Balcão, atende, diferentemente do *Jitsi Meet*, a solicitação das unidades quantos aos requisitos de:

2.9.3.1. Gestão de Balcões ou unidades;

2.9.3.2. Gestão de indicadores de fila de atendimento por sala;

2.9.3.3. Visualização da fila de atendimento;

2.9.3.4. Criação dinâmica das salas de atendimento;

2.9.4. Desta forma, expõe-se, como crível, mediante a da análise de outras soluções, que os investimentos indispensáveis na infraestrutura para ininterruptão do aplicativo “Balcão Virtual” para *Microsoft Teams* do Judiciário Cearense, guarneçam a continuidade da solução.

2.9.5. São as referências comerciais, as seguintes licitações:

ID	BEM/SERVIÇO	QTD	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N° 041/2022 – TJPA						
1	Microsoft Azure Prepayment – 6QK-00001	15	Créditos Azure (36 meses)	R\$ 7.978,02	R\$ 23.934,06	R\$ 359.010,90
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N° 03/2022 – IPLANRIO						
1	Azure Monetary Commitment ² (12 meses) - 6QK-00001	15	Créditos Azure (36 meses)	R\$ 8.086,00	R\$ 24.258,00	R\$ 363.870,00
VALOR MÉDIO						
1	Microsoft Azure Prepayment (12 meses) - 6QK-00001	15	Créditos Azure (36 meses)	R\$ 8.032,01	R\$ 24.096,03	R\$ 361.440,45

2.9.5.1. Observação 1 - Vale ressaltar que devido à peculiaridade da demanda do Poder Judiciário Cearense em relação itens a serem contratados, a acareação dos valores contratados por outros Órgãos da Administração torna-se imprecisa, a SETIN identificou 02 (duas) Atas de Registro de Preços e solicitou proposta de preços para empresas especializadas no fornecimento do objeto do presente estudo, contudo, não logrando sucesso, logo tornando a análise financeira incompleta.

2.9.5.2. Entretanto, se observa que, em relação aos valores praticados por outros órgãos em relação a aquisição dos itens, os valores dispendidos são compatíveis com os valores a serem pagos pelo TJCE para utilização da solução, demonstrando que subsiste assim a compatibilidade comercial na execução do objeto.

2.9.5.3. Observação 2 - *Azure Monetary Commitment* é o nome anterior do mesmo produto (SKU 6QK-00001), que foi renomeado, em 2020, para *Microsoft Azure Prepayment*.

2.9.6. A solução em questão é a aquisição de créditos em nuvem para dar suporte à infraestrutura necessária ao funcionamento completo do aplicativo *Balcão Virtual* para *Microsoft Teams*.

2.9.7. Cada unidade de crédito equivale a um valor a ser consumido num período específico para serviços em nuvens que sejam utilizados. Este valor é composto de um valor base, estipulado para provedora, Microsoft, multiplicado por um valor de *markup* para cada fornecedor parceiro, que inclui os custos e margem de lucro da empresa.

2.9.8. O valor de *markup* também se aplica aos serviços a serem consumidos, sendo sempre mais vantajosa para o órgão contratante a compra da unidade de crédito com o preço mais barato.

2.10. Justificativa para Parcelamento do Objeto

2.10.1. A contratação constitui objeto organizado em lote único, não se aplicando o parcelamento. Embora considerando o aspecto da economicidade pelo fato da participação de vários fornecedores, caso houvesse a divisão por lotes, a presente contratação deverá é balizada tanto em parâmetros mercadológicos – fornecedores da solução habilitados pelo fabricante dispõem de todas as ferramentas que compõem o objeto - bem como devido ao fato da unicidade tecnológica a qual a solução deve obedecer – todas as licenças são do tipo *Microsoft Azure*, não havendo óbice ou dificuldade na composição dos itens em lote único por parte da empresa fornecedora.

2.11. Natureza do Objeto

2.11.1. Verifica-se que a solução *Microsoft Azure Prepayment* é oferecida por diversos fornecedores no mercado de TIC e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum, nos termos da Lei Federal Nº 10.520/2002, e, portanto, como melhor opção, a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”;

2.11.2. Verifica-se também que a Solução é caracterizada por ser de caráter contínuo, uma vez que está vinculada ao atendimento das necessidades que se apresentam rotineiramente para a automatização e melhoria de processos de trabalho do TJCE. Portanto, a necessidade de o TJCE dispor da solução em questão renova-se a cada mês, o que remete ao entendimento de caracterização de prestação continuada;

2.11.3. Não será permitida a participação de cooperativas, pois não há possibilidade de execução dos serviços com autonomia pelos cooperados, visto que os colaboradores devem ser subordinados ao proposto da licitante que deverá supervisionar os serviços e garantir sua qualidade;

2.11.4. Não será permitida a participação de consórcios, pois não importará prejuízo ao certame visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não se aplica ao presente caso.

2.12. Justificativa para Adoção do Pregão

2.12.1. A adoção do Pregão Eletrônico, de acordo com o disposto no Decreto Nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, destina-se à aquisição de bens e serviços comuns, no âmbito da União, e

submete-se ao regulamento estabelecido neste Decreto.

2.12.2. O pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo menor preço, realizar-se-á quando a disputa pelo fornecimento de bens ou serviços comuns for feita à distância em sessão pública, por meio de sistema que promova a comunicação pela internet.

[...]

Art. 1º Este Decreto regulamenta a licitação, na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

§ 3º Para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns pelos entes federativos, com a utilização de recursos da União decorrentes de transferências voluntárias, tais como convênios e contratos de repasse, a utilização da modalidade de pregão, na forma eletrônica, ou da dispensa eletrônica será obrigatória, exceto nos casos em que a lei ou a regulamentação específica que dispuser sobre a modalidade de transferência discipline de forma diversa as contratações com os recursos do repasse.

2.13. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência

2.13.1. Não incide sobre a presente contratação, a aplicação do Direito de Preferência de que trata o referido item.

2.14. Da Subcontratação, Cisão ou Incorporação

2.14.1. Não será permitida a subcontratação total ou parcial do objeto; fusão; cisão ou incorporação da CONTRATADA.

2.14.2. Pela interpretação sistemática dos §§ 1º e 9º do art. 67 da Lei nº 14.133/2021:

“edital poderá prever, para aspectos técnicos específicos, que a qualificação técnica seja demonstrada por meio de

4.2.Requisitos da Solução

Requisito	Descrição
Requisitos de Capacitação	Não são aplicáveis a referida solução requisitos de capacitação.
Requisitos de Manutenção	<p>Período de garantia técnica: 36 meses, contados a partir do recebimento definitivo do objeto.</p> <p>Durante o prazo de garantia técnica, a CONTRATADA deverá garantir o funcionamento da solução como um todo, fornecer atualizações, prestar suporte técnico e atender aos chamados técnicos para manutenção.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar, até a data do recebimento definitivo da instalação, instrumento que comprove, junto ao fabricante, o início do serviço de suporte técnico da solução.</p> <p>O suporte deverá ser integral durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano, na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).</p> <p>A garantia deverá cobrir defeitos, bem como incluir todas as atualizações de todos os softwares que compõem a solução durante o período contratado.</p>
Requisitos legais	<p>Este Termo foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública;</p> <p>Lei nº 14.133, de 2021, Lei n. 10.520 de 17 de julho de 2002 e o Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e constitui peça integrante, indispensável e inseparável do processo licitatório, visando viabilizar a aquisição dos bens e serviços descritos neste Termo e seus Apêndices;</p> <p>Resolução Nº 182 de 17/10/2013/Resolução Nº 326 de 26/06/2020, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).;</p> <p>Os bens e serviços que constituem o objeto deste Termo enquadram-se no conceito de comuns, nos termos da Lei 10.520/02, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, constatando-se, ainda, que</p>

1.1.2. A CONTRATADA deverá informar ao TJCE o canal de comunicação direto com o FABRICANTE, em língua portuguesa, podendo ser por atendimento telefônico e/ou via Internet, sem limitação, durante a vigência da garantia para o registro de abertura de chamados técnicos, suporte on-line e controle de atendimento, devendo ser fornecido neste momento o número, data e hora do chamado;

1.1.3. A vigência mínima do contrato de aquisição é de 36 (trinta e seis) meses a contar da data de entrega dos mesmos, podendo ser renovados, a critério da CONTRATANTE, por até 48 (quarenta e oito) meses com reajuste baseado na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA aferido entre a data do início do contrato ou do mês calculado no último reajuste até o mês disponível em tabela;

1.1.4. Em caso da celebração de aditivo com a adição de licenças, se faz necessário o fornecimento da última versão do produto do FABRICANTE pelo CONTRATANTE.

1.1.5. O escopo dos chamados de suporte deverá contemplar, no mínimo, o seguinte:

1.1.5.1. Dúvidas operacionais e resolução de problemas referentes às licenças adquiridas;

1.1.5.2. Problemas no acesso ao portal de gerenciamento das licenças;

1.1.5.3. Esclarecimento de questões referentes ao faturamento ou licenciamento dos produtos;

1.1.5.4. Esclarecimento de questões referentes ao contrato de licenciamento Microsoft;

1.1.5.5. Dúvidas ou problemas encontrados no dashboard, relatórios ou página online de gerenciamento de conformidade das licenças;

1.1.6. Não haverá nenhuma obrigação do TJCE na utilização do quantitativo total de licenças. Somente serão devidos e pagos os serviços efetivamente prestados, demandados através das respectivas Ordens de Serviço;

1.1.7. A entrega será caracterizada pela disponibilização das credenciais de acesso e das licenças, com seus respectivos quantitativos, no site do fabricante, em área de acesso exclusivo do TJCE, por meio de utilização de credenciais específicas;

1.1.7.1. Prazo para emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou documento equivalente: em até 10 (dez) dias úteis do término da fase de instalação, configuração e testes da solução a equipe de planejamento da contratação fornecerá o Termo de Recebimento Definitivo atestando a regularidade do fornecimento e dando início ao prazo da garantia da solução.

1.1.7.2. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo está condicionada à entrega do documento atestando o início e o fim da vigência da garantia da solução contratada englobando todos os seus itens e serviços contratados (doravante nomeado de “CERTIFICADO DE GARANTIA”) para verificação por parte da equipe de fiscalização.

2. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

Id	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Gestor do Contrato	Secretário(a) de Tecnologia da Informação do TJCE	<p>Orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos;</p> <p>Exigir da Contratada a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos, inclusive quanto às prestações acessórias;</p> <p>Encaminhar à Administração do TJCE relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a Contratada às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;</p> <p>Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da Contratada para o cumprimento imediato das obrigações inadimplidas;</p> <p>Analisar e manifestar-se sobre justificativas e documentos apresentados pela Contratada por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente.</p>
2	Fiscal Técnico	SETIN – Supervisor(a) do Serviço de Operação	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta</p>

			<p>cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção, advertência ou à rescisão contratual;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;</p> <p>Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;</p> <p>Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas no termo de referência, na proposta da contratada e no contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;</p> <p>Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação, salvo se previamente autorizado pelo TJCE;</p> <p>Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p>
3	Fiscal Requirante do Contrato	SETIN – Coordenador(a) de Gestão de Serviços	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e</p>

			<p>oportunidade da contratação;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p> <p>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato.</p>
4	Fiscal Administrativo	SETIN – Coordenador(a) da Gestão de Contratos e Orçamento de T.I.	<p>Providenciar a instrução administrativa do processo, fornecendo à contratada todas as orientações necessárias para a correta emissão de notas fiscais, de acordo com os serviços atestados pelos fiscais técnicos. Validar, por meio de recálculos, mas sem avaliação de aspectos técnicos, a apuração, realizada pelos fiscais técnicos e materializada no Termo de Recebimento</p>

2.2.13. Indicar no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto ao TJCE, um preposto para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

2.2.13.1. Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

2.2.14. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma legal, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;

2.2.15. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;

2.2.16. Prestar todos os esclarecimentos técnicos solicitados pelo TJCE acerca das características e funcionamento do objeto.

2.3. Forma de Acompanhamento do Contrato

Id	Evento	Forma de Acompanhamento
01	Prazo de entrega.	A execução do objeto que consiste na disponibilidade dos créditos no <i>Tenant Microsoft</i> do TJCE (instância dedicada dos serviços do Microsoft 365) e deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias corridos contados do envio da nota de empenho, ocorrendo por meio eletrônico;
02	Recebimento provisório	Verificar se a quantidade, integridade e compatibilidade atendeu ao exigido. o TJCE emitirá o Termo de Recebimento Provisório (Anexo II).
03	Recebimento definitivo	Verificar se o objeto corresponde ao exigido quanto as especificações técnicas. Estando em conformidade com as exigências desse documento, o TJCE tem até 10 (dez) dias, contados a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Provisório (Anexo II), para emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo III).
04	Garantia da solução	Durante a vigência do contrato

2.4. Metodologia de Avaliação da Qualidade

2.4.1. O fornecimento e garantia serão acompanhados, fiscalizados e atestados por

servidores designados pelos ordenadores de despesa da Administração, que também verificarão o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições, inclusive a qualidade do objeto recebido, conforme previsão legal, além de atestar as faturas apresentadas pela CONTRATADA, devendo, ainda, fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

2.4.2. O Fiscal anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto, bem como os serviços de entrega, instalação e garantia, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

2.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação ou registro em site do FABRICANTE que comprove estar credenciada como revenda Softwares da FABRICANTE, podendo vender licenciamento de Volume sendo parceiro comprovado (LSP - Large Solution Partners) e Parceiro GPP (Government Program Partner).

2.4.4. A subscrição compreende-se nos serviços de atendimento telefônico, disponibilização de software, suas atualizações, correções de falhas e suporte técnico;

2.4.5. A CONTRATADA deverá informar ao TJCE o canal de comunicação direto com o FABRICANTE, em língua portuguesa, podendo ser por atendimento telefônico e/ou via Internet, sem limitação, durante a vigência da garantia para o registro de abertura de chamados técnicos, suporte on-line e controle de atendimento, devendo ser fornecido neste momento o número, data e hora do chamado;

2.4.6. Deverá permitir o cadastro de, pelo menos, 15 (quinze) pessoas como contatos técnicos para gerenciar os chamados;

2.4.7. Não deverá haver nenhum tipo de limites em relação à quantidade do número de chamados requisitados pela CONTRATANTE;

2.4.8. O escopo dos chamados de suporte deverá contemplar, no mínimo, o seguinte:

2.4.8.1. Dúvidas operacionais e resolução de problemas referentes às licenças adquiridas;

2.4.8.2. Problemas no acesso ao portal de gerenciamento das licenças;

2.4.8.3. Esclarecimento de questões referentes ao faturamento ou licenciamento dos produtos;

2.4.8.4. Esclarecimento de questões referentes ao contrato de licenciamento Microsoft;

2.4.8.5. Dúvidas ou problemas encontrados no dashboard, relatórios ou página online de gerenciamento de conformidade das licenças;

2.5. Níveis de Serviço

2.5.1. Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) serão classificados conforme os níveis de severidade a seguir:

SEVERIDADE	PRAZO DE ATENDIMENTO
Crítica (Severidade 1)	01 (uma) hora (comercial)
Alta (Severidade 2)	04 (quatro) hora (comerciais)
Baixa (Severidade 3)	08 (oito) hora (comerciais)
Informativa (Severidade 4)	12 (doze) hora (comerciais)

2.5.2. O período de atendimento, pela CONTRATADA, dos serviços de suporte técnico, deverá observar os prazos informados abaixo:

Período de Execução	Dias da Semana	Horário de execução
10 x 5	Segunda a sexta	08:00 às 18:00

2.5.3. Deverão ser observadas as propriedades de cada severidade, descritas nas tabelas abaixo:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
Crítica (Severidade 1)	Os serviços de produto ou missão crítica estão inoperantes ou indisponíveis, seja em todo ou em parte. Qualquer situação que coloque a produção ou os dados desta em risco de perda ou corrupção. Não existe uma solução de contorno disponível de imediato.;
Alta (Severidade 2)	Funcionalidades principais estão impactadas, reduzidas ou restritas ou não funcionais. Qualquer operação que esteja operando em modo restrito, mas que poderá afetar a produtividade em longo prazo. Existe uma solução de contorno temporária imediata.
Baixa (Severidade 3)	Perda de funcionalidade parcial e não crítica. Somente algumas operações específicas estão impactadas, mas que não comprometem grandes riscos à produtividade. Existe a possibilidade do usuário/cliente continuar utilizando o software.
Informativa (Severidade 4)	Perguntas genéricas em relação a utilização do software e pequenas correções que não envolvem nenhuma perda de funcionalidade.

2.6. Estimativa do Volume de Bens/Serviço

2.6.1. A necessidade levantada pela Área Requisitante, registrada no Documento de Oficialização de Demanda, está assentada na temporalidade do uso dos recursos advindos do Microsoft Azure. Extrai-se do ANEXO I – Balcão Virtual TJCE, o custo mensal, estimado pela parceira

2.8.5.2. Apresentação da Nota Fiscal com dados bancários, fatura ou documento equivalente, atestado pelo setor competente;

2.8.5.3. Cópia do Contrato Administrativo ou da Ordem de Fornecimento; e

2.8.5.4. Cópia da Nota de Empenho;

2.8.5.5. Prova de regularidade perante o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;

2.8.5.6. Prova de regularidade do FGTS;

2.8.5.7. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede e dívida ativa;

2.8.5.8. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

2.8.5.9. Consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS.

2.8.6. Para solicitação de pagamento, a contratada, deverá utilizar-se da ferramenta de Peticionamento Eletrônico, via sistema SAJADM, dirigido à Autoridade Superior Administrativa da do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

2.8.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do TJCE.

2.8.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar como Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

2.8.9. O adimplemento da obrigação será em moeda nacional.

2.8.10. Considerar-se-á como data de pagamento o dia da emissão da ordem bancária.

2.8.11. Quando da emissão da Nota de Empenho e da Ordem de Pagamento serão verificados entre outros os documentos comprobatórios de regularidade fiscais e tributárias, constatadas por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no diploma legal.

2.8.12. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados, sendo

vedados os pagamentos por serviços não contratados ou não entregues;

2.8.13. Deverão ser emitidas 2 (duas) notas fiscais, de acordo com informações enviadas por e-mail à contratada;

2.8.14. Não haverá, em hipótese alguma, pagamento antecipado.

2.9. Garantia

2.9.1. Os itens concernentes à garantia da solução estão dispostos nos itens **4.2 Requisitos da Solução** e **6.5 Níveis de Serviço**.

2.10. Propriedade, Sigilo, Restrições

2.10.1. Os direitos de propriedade intelectual permanecerão de posse da empresa fabricante do produto a ser adquirido, não havendo transferência de direitos de propriedade em face de contratação, salvo os direitos de uso da solução contratada.

2.10.2. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;

2.10.3. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso (ANEXO VI), constante com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado;

2.10.4. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o Termo de Ciência (ANEXO V) da Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, quando assim se fizer necessário.

2.11. Mecanismos Formais de Comunicação

Id	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
01	Nota de empenho	SETIN - TJCE	Contratada	E-mail	Início do contrato
02	Abertura de chamados de garantia	Coordenadora de Gestão de Serviço / SETIN - TJCE	Contratada	Via e-mail e/ou site e/ou telefone	Sempre que se fizer necessário
03	Falha no atendimento	Assessoria Jurídica -	Contratada	Comunicação formal	Quando demandado

		TJCE			pela SETIN - TJCE
04	Troca de informações técnicas necessárias à execução do contrato	SETIN - TJCE	Contratada	Através de relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, PDF (<i>Portable Document Format</i>) e/ou através de reuniões presenciais ou por meio de videoconferências.	Sempre que se fizer necessário
05	Termo de Recebimento Provisório	SETIN-TJCE	Contratada	E-mail ou Correios	Sempre após o fornecimento.
06	Termo de Recebimento Definitivo	SETIN-TJCE	Contratada	E-mail ou Correios	Sempre após o fornecimento.
07	Ata da Reunião Inicial, Plano de Inserção e Fiscalização	SETIN-TJCE	Contratada	E-mail ou Correios	Reunião Inicial
08	Termo de Ciência e Termo de Compromisso	Contratada	SETIN-TJCE	E-mail ou Correios	Reunião Inicial

3. ESTIMATIVA DE PREÇO

ID	BEM/SERVIÇO	QTD	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Microsoft Azure Prepayment (12 meses) - 6QK-00001	15	Créditos em Nuvem Azure (36 meses – 3 anos)	R\$ 8.594,67	R\$ 24.096,03	R\$ 361.440,45

4. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte	FUNDO ESPECIAL DE REAPARELHAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - FERMOJU
Programa	512 - EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL
Ações	20544 - DESENVOLVIMENTO DA INFRAESTRUTURA DE TI - FERMOJU

(1º GRAU) 20545 - DESENVOLVIMENTO DA INFRAESTRUTURA DE TI - FERMOJU (2º GRAU)				
Período	Natureza	1º Grau (20544)	2º Grau (20545)	TOTAL
2023	INVESTIMENTO	R\$ 343.368,43	R\$ 18.072,02	R\$ 361.440,45

5. SANÇÕES APLICÁVEIS

5.1. O descumprimento de disposições contratuais e das demais infrações que seguem, poderão sujeitar a Contratada a sanções:

5.1.1. Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

5.1.2. Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

5.1.3. Não mantiver a proposta;

5.1.4. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

5.1.5. Comportar-se de modo inidôneo;

5.1.6. Cometer fraude fiscal;

5.2. Segue-se uma lista das sanções aplicáveis:

5.2.1. Advertência;

5.2.2. Suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do TJCE, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

5.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

5.2.4. Multa:

5.2.4.1. Pelo inadimplemento total do objeto, a CONTRATADA está sujeita a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação;

5.2.4.2. Pelo descumprimento do prazo estabelecido para prestação da garantia contratual, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor global do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento);

5.2.4.3. Por deixar de cumprir obrigação acessória ou qualquer outra obrigação prevista no contrato e não relacionada nos itens anteriores, a CONTRATADA está sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do contrato, por infração.

5.3. A CONTRATADA estará ainda sujeita a impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e demais cominações legais.

5.4. Ao TJCE será assegurado, após regular processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada.

5.5. As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa;

5.6. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o TJCE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA;

5.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na legislação atual.

5.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao TJCE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

5.9. Caso o TJCE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;

5.10. As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do contrato.

6. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. Proposta de Preço – deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

6.1.1. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;

6.1.2. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;

6.1.3. Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;

6.1.4. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;

6.1.5. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;

6.1.6. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;

6.1.7. Deverá conter a descrição detalhada do objeto, tais como: somente uma única marca, modelo, características do objeto, procedência e demais dados que a CONTRATADA julgar necessário;

6.1.8. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos.

6.1.9. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas;

6.1.10. A licitante vencedora deverá encaminhar prospectos, catálogos, folders, fichas técnicas e demais documentos para comprovação de que os itens ofertados atendem às especificações técnicas solicitadas no edital;

6.1.11. Deve ser enviado a proposta comercial contendo os Part Number (SKU) das licenças descritas neste Termo de Referência.

6.1.12. A licitante vencedora deve preencher os preços do(s) modelo(s) de proposta de preços, disposto no ANEXO IV, do(s) item(s) em que for vencedora, conforme lances.

6.2. Critérios de Seleção

6.2.1. Tipo de Licitação: o critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO, observadas as exigências contidas neste documento e seus anexos quanto às especificações do objeto;

6.3. Justificativa de Adoção da Modalidade da Licitação

6.3.1. A modalidade de licitação escolhida deve ser o Pregão na forma eletrônica, sob o modo de disputa aberto, considerando se tratar de bens e serviços comuns, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo Termo de Referência e Edital, por meio de especificações usuais no mercado.

6.4. Qualificação Econômico-Financeira

6.4.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

6.4.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

6.4.3. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

6.4.4. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

6.4.5. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

6.4.6. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado do grupo pertinente.

6.5. Qualificação Técnica

6.5.1. Não se aplicam requisitos qualificatórios, tendo em vista que os serviços executados serão todos efetivados pelo FABRICANTE, cabendo, a empresa, o simples fornecimento do objeto e não prestando, esta, qualquer serviço sem a participação do daquele, o qual possui quadro de pessoas devidamente já qualificados para a execução dos serviços pertinentes.

7. GARANTIA CONTRATUAL

7.1. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do TJCE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, no

7.2.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

8. VIGÊNCIA CONTRATUAL

8.1. O prazo de vigência do Contrato deverá ser de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da assinatura do contrato, prorrogáveis nos termos legais.

Equipe de Planejamento da Contratação			
Fabio de Carvalho Leite Matrícula: 9594 Integrante Administrativo		Andrea Antunes de Carvalho – 3270 Área Requisitante Matrícula: 9630	Alexandre Magno Cavalcante Sucupira – 48789 Integrante Técnico
Cristiano Henrique Lima de Carvalho – Matrícula nº 5198 Área de Tecnologia da Informação			

9. APROVAÇÕES

9.1. Aprovo. Encaminha-se à Comissão Permanente de Licitação para iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

Autoridade Competente

Denise Maria Norões Olsen – 24667
Secretária de Tecnologia da Informação
Gestora do Contrato

Fortaleza, 16 de março de 2023.