

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. ÁREA DEMANDANTE

SEPLAN - Secretaria de Suporte ao Planejamento e à Gestão da Primeira Instância

2. OBJETO

Aquisição de Câmeras 360° e seus acessórios, incluindo serviços de implantação e configuração de equipamentos, serviços de capacitação e assistência técnica e garantia.

3. FUNDAMENTO

A necessidade de modernização da infraestrutura tecnológica do Tribunal de Justiça de Minas Gerais - TJMG emergiu de forma mais evidente durante a pandemia do COVID-19. As mudanças exigidas para a continuidade dos serviços, com a migração de atos processuais para o ambiente digital, evidenciaram as limitações do parque tecnológico existente, especialmente nas salas de audiência.

Atualmente, o padrão de equipamentos — composto por um microfone de mesa, uma webcam e uma caixa de som, todos separados — mostrou-se obsoleto e ineficiente. Essa configuração não apenas ocupa um espaço considerável, mas, principalmente, falha em proporcionar uma captação de áudio e vídeo clara e de alta qualidade, comprometendo a eficiência das audiências e o processo de gravação. A experiência das audiências por videoconferência, adotadas experimentalmente em maio de 2020 e posteriormente regulamentadas por meio da Portaria Conjunta nº 1521/2024, que dispõe sobre a realização de sessões de julgamento híbridas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, deixou claro que a infraestrutura existente não atende aos padrões de eficiência e qualidade exigidos para um serviço judicial moderno.

A presente demanda para a aquisição de câmeras 360° para as Salas de Audiência, Salas de Depoimento Especial e Salões do Júri, do Tribunal de Justiça de Minas Gerais - TJMG, veio como uma proposta estratégica frente aos desafios levantados em estudos desde o ano de 2022. O objetivo principal deste projeto, é a modernização da infraestrutura tecnológica e o aprimoramento da qualidade de áudio e vídeo nas videoconferências, com melhor usabilidade.

Conforme pode ser verificado no DOD desta contratação, foi deliberado na reunião do Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), realizada em Junho de 2025, a autorização da contratação de câmeras 360°, que deverão ser destinadas às seguintes unidades judiciárias de primeiro grau:

- Varas de Família com competência exclusiva;
- Varas Criminais com competência exclusiva;
- Unidades Sumariantes do TRIBUNAL do Júri;
- Salas de depoimento especial.

A aplicação dos equipamentos em unidades com diferentes competências, para a realização de testes conduzidos pela Coordenação de Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação (COATEC), permitiu validar a funcionalidade e a aplicabilidade das câmeras em contextos reais, consolidando a necessidade da aquisição.

Durante a realização dos testes, verificou-se que, para as salas de depoimento especial, em razão da natureza sensível desse tipo de escuta, mostrou-se mais adequado o uso de equipamentos sem tela, de modo a evitar distrações ou eventual inibição do depoente. Embora os modelos com tela ofereçam maior facilidade operacional e recursos adicionais, a Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ) definiu que, nesses ambientes, deverão ser utilizados exclusivamente equipamentos sem tela.

Para os demais setores, constatou-se que as câmeras 360° com tela integrada apresentam recursos que não apenas facilitam a condução das audiências, mas também são essenciais para assegurar melhor desempenho técnico, fluidez nos procedimentos e, conseqüentemente, maior qualidade na prestação jurisdicional.

3.1. OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- **Modernização e Padronização:** Dotar os ambientes com equipamentos audiovisuais modernos, integrados e de alto desempenho, capazes de oferecer cobertura total do ambiente e qualidade compatível com as exigências do TRIBUNAL. Essa modernização garante a padronização tecnológica entre as unidades, reduz discrepâncias de qualidade entre diferentes ambientes e assegura que os espaços estejam adequadamente preparados para atender às demandas atuais e futuras.
- **Foco automático eficiente:** As câmeras 360° utilizam recursos de detecção de movimento, com o rastreamento e enquadramento automático do orador. Isso assegura que o foco da câmera esteja sempre no interlocutor, capturando suas expressões e linguagem corporal, o que é essencial em um processo jurídico. Essa funcionalidade também contribui para a imparcialidade, pois a câmera foca de forma neutra, sem a necessidade de intervenção manual.

- **Otimização do trabalho:** A tecnologia 360º permite a captação de todos os participantes simultaneamente, eliminando a necessidade de mover a câmera ou de usar múltiplas câmeras em diferentes ângulos.
- **Segurança jurídica:** Proporcionar uma visão completa e sem interrupções do ambiente durante as sessões, garante que não haja lacunas no registro visual, o que pode ser crucial para a validade e a segurança jurídica do processo. Com a visão panorâmica, é possível documentar o contexto e as interações entre todas as partes de forma mais completa.
- **Aumento da Satisfação e Produtividade dos Usuários:** Ao disponibilizar uma solução mais eficiente, confiável e simples de usar, como as câmeras 360º, em substituição a soluções que utilizam múltiplos ativos e não entregam o resultado desejado, espera-se um aumento na satisfação dos magistrados e servidores, que poderão conduzir audiências e sessões com maior fluidez e confiança na tecnologia disponível.
- **Aumento da Satisfação dos Usuários da Justiça (Sociedade e Advogados):** Ao fornecer um ambiente de videoconferência de alta qualidade (imagem e som) e com maior estabilidade, esta contratação contribui para a agilidade e a clareza da comunicação. Isso aumenta a satisfação dos advogados, membros do Ministério Público e partes envolvidas, fortalecendo a imagem do TJMG, que segue engajado em modernizar a Justiça de Minas Gerais.
- **Otimização da Gestão Patrimonial e Manutenção:** A solução "tudo-em-um" das câmeras 360º reduz o número total de câmeras, microfones, caixas de som e cabos necessários para cobrir todo ambiente, facilitando a Gestão de Ativos e a logística de suporte técnico. Com a diminuição da quantidade de ativos, tem-se uma consequente redução de incidentes relacionados à defeitos de hardware, proporcionando assim um serviço com menos interrupções.

3.2. RELAÇÃO DEMANDA X NECESSIDADE

- Para as câmeras 360º com duas telas de vídeo (MODELO A):

Para todos os setores abaixo relacionados, foi deliberado pela CGJ, a utilização de câmeras do modelo A, conforme os seguintes quantitativos:

- Secretarias do TRIBUNAL do Júri (Sumariante): 04 unidades;
- Salas de audiência das Varas Criminais exclusivas e com competência acumulada em TRIBUNAL de Júri, bem como as varas especializadas em tóxicos e violência doméstica: 77 unidades;
- Salas de audiência das Varas de Família exclusivas e com competência acumulada em Sucessões e Ausência: 45 unidades;
- Salas de audiência das Centrais de Custódia - CEAC's das comarca de Contagem e Uberlândia: 02 unidades;
- Salas de audiência de Custódia de Belo Horizonte (antiga CEAC/BH): 03 unidades;
- Varas Especializadas em Crimes contra a Criança e o Adolescente de Belo Horizonte: 02 unidades.

QUANTIDADE TOTAL: 133 unidades.

- Para as câmeras 360º sem telas de vídeo (MODELO B):

No que se refere às salas de depoimento especial, que utilizarão câmeras do modelo B, conforme deliberado pela CGJ, o envio das câmeras ficará, nesta etapa inicial da iniciativa, restrito às comarcas de grande porte, de modo a viabilizar a implementação gradual do projeto. Portanto, foram definidas as seguintes comarcas, que receberão 1 (uma) câmera do modelo B para cada setor: Belo Horizonte (05 locais), Contagem, Vespasiano, Ibirité, Ribeirão das Neves, Betim, Juiz de Fora, Pouso Alegre, Varginha, Uberaba, Uberlândia, Governador Valadares, Teófilo Otoni e Montes Claros.

Quantidade Total: 18 unidades.

A COATEC (setor responsável pela Gestão de Ativos de TIC) apresentou, por meio de Processo SEI específico, uma proposição detalhando o quantitativo de equipamentos a serem adquiridos para reserva técnica e o número de serviços a serem contratados.

Portanto, considerando o apresentado pelo demandante e pela COATEC, o quantitativo detalhado a ser contratado encontra-se listado a seguir, com as quantidades totais de equipamentos, bem como os serviços de implantação e configuração de equipamentos, serviços de capacitação técnica e capacitação de usuários e os pagamentos quadrimestrais da assistência técnica por equipamento (12 parcelas, a partir do 13º mês):

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
1	CÂMERA 360º COM DUAS TELAS DE VÍDEO (MODELO A)	133
	CÂMERA 360º COM DUAS TELAS DE VÍDEO29 (MODELO A) - Reserva Técnica	29

2	CÂMERA 360° SEM TELAS DE VÍDEO (MODELO B)	18
	CÂMERA 360° SEM TELAS DE VÍDEO (MODELO B) - Reserva Técnica	4
3	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS - APLICÁVEL AOS DOIS MODELOS DE CÂMERA	226
4	SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA	1
5	SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS FINAIS	226
6	ASSISTÊNCIA TÉCNICA - APLICÁVEL À CÂMERA MODELO A (13º ao 60 MÊS) OBS: valor quadrimestral, por equipamento	1.944
7	ASSISTÊNCIA TÉCNICA - APLICÁVEL À CÂMERA MODELO B (13º ao 60 MÊS) OBS: valor quadrimestral, por equipamento	264

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- **Plano de Contratações Anual:** Contratação não prevista.
- **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC:** Contratação não prevista.
- **Plano de Sustentabilidade das Contratações – Política de Sustentabilidade de Contratações:** A presente contratação está em consonância com o Plano de Sustentabilidade, pois considera a durabilidade e o desempenho dos equipamentos ao longo de todo o seu ciclo de vida.

5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

Item	Descrição do item	Código CATMAS	Qtde	Métrica	Preço Unitário Estimado	Preço Total Estimado
1	Câmera 360° com duas telas de vídeo (MODELO A) - Anexo IA	002029049	162	un.	R\$ 23.920,14	R\$ 3.875.062,68
2	Câmera 360° sem telas de vídeo (MODELO B) - Anexo IB	002029928	22	un.	R\$ 13.594,32	R\$ 299.075,04
3	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS - APLICÁVEL AOS DOIS MODELOS DE CÂMERA	000151190	226	un.	R\$ 1.897,86	R\$ 428.916,36
4	SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA	000151130	1	un.	R\$ 12.300,00	R\$ 12.300,00
5	SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS FINAIS	000151122	226	un.	R\$ 358,78	R\$ 81.084,28
6	ASSISTÊNCIA TÉCNICA - APLICÁVEL À CÂMERA MODELO A (13º ao 60 MÊS) OBS: valor quadrimestral, por equipamento	000150401	1.944	un.	R\$ 403,20	R\$ 783.820,80
7	ASSISTÊNCIA TÉCNICA - APLICÁVEL À CÂMERA MODELO B (13º ao 60 MÊS) OBS: valor quadrimestral, por equipament	000022659	264	un.	R\$ 369,00	R\$ 97.416,00

6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. FORNECIMENTO DO OBJETO

6.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos segundo a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios, constantes dos Anexos IA e IB deste Termo de Referência.

6.1.2. Os equipamentos deverão ser novos e de primeiro uso, entregues em suas embalagens originais lacradas, junto com todos os seus acessórios.

6.1.2.1. As embalagens deverão estar identificadas por etiquetas que constem os números de série dos equipamentos.

6.1.3. Caso seja identificada a falta ou divergência de itens, como acessório ou cabos, após o fornecimento dos equipamentos, a CONTRATADA deverá proceder com a regularização, em até 6 (seis) dias úteis após formalização do TRIBUNAL.

6.2. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

6.2.1. Nenhum dos equipamentos poderá ser adaptado para atender aos requisitos mínimos exigidos.

6.2.2. Não serão aceitos equipamentos que, quando da assinatura do contrato, tenham sido descontinuados pelo fabricante.

6.2.2.1. Em caso de descontinuidade, a CONTRATADA deverá propor outro modelo, com especificações iguais ou superiores ao modelo anteriormente ofertado, a ser avaliado e aprovado pelo TRIBUNAL.

6.2.3. Todos os equipamentos, do mesmo modelo, devem ser entregues com a mesma versão de Firmware e Sistema Operacional.

7. PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

7.1. A ENTREGA DO OBJETO CONTRATADO DEVERÁ SER AGENDADA:

Na COPAT - Coordenação de Controle do Patrimônio Mobiliário do Tribunal de Justiça de MG, localizada à Rua Sócrates Alvim, 10, Bairro Camargos, Belo Horizonte/MG, CEP: 30520-140. As entregas serão parceladas nos prazos escalonados a seguir:

a) Em até **45 dias corridos**: 61 (sessenta e uma) unidades, sendo 54 equipamentos modelo A e 7 equipamentos modelo B.

b) Em até **70 dias corridos**: 62 (sessenta e duas) unidades, sendo 54 equipamentos modelo A e 8 equipamentos modelo B.

c) Em até **95 dias corridos**: 61 (sessenta e uma) unidades, sendo 54 equipamentos modelo A e 7 equipamentos modelo B.

Observações:

- Os prazos são contados a partir do aceite da nota de empenho para a CONTRATADA;
- Havendo antecipação da entrega, a pedido da CONTRATADA, o início da vigência da garantia obedecerá o prazo da entrega, indicado acima.

8. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS (ROLLOUT)

8.1. A CONTRATADA será responsável pela execução das atividades técnicas de implantação e configuração de equipamentos, bem como pela coordenação dos serviços.

8.2. Os equipamentos serão entregues nas localidades de implantação pelo próprio TRIBUNAL.

8.3. A implantação e configuração de equipamentos contempla as seguintes atividades: configuração, gestão das atividades, equipes e projeto.

8.4. As atividades serão realizadas pela CONTRATADA de acordo com as instruções que serão fornecidas pelo TRIBUNAL.

8.5. **Para a realização do rollout, a CONTRATADA deverá:**

8.5.1. Aprovar junto ao TRIBUNAL, cronograma detalhado que contempla as datas de implantação e configuração por localidade, separado por ondas, sendo:

a) 1º Onda (piloto) - Até 10 equipamentos, cujos modelos serão definidos pelo TRIBUNAL: em até 10 dias úteis.

Observações:

- O cronograma da primeira onda será apresentado à CONTRATADA após a realização da primeira entrega na COPAT;
- Os prazos de implantação se iniciam a partir do 10º dia útil, contado da apresentação e aprovação do cronograma junto à CONTRATADA.
- Os prazos acima indicados poderão ser ajustados, sendo:
 - Prorrogação de prazos: A critério do TRIBUNAL.
 - Redução de prazos: Desde que exista o comum acordo entre as partes.

b) 2ª Onda - Até 47 equipamentos, cujos modelos serão definidos pelo TRIBUNAL: em até 30 dias corridos;

c) 3ª Onda - Até 47 equipamentos, cujos modelos serão definidos pelo TRIBUNAL: em até 30 dias corridos;

d) 4ª Onda - Até 47 equipamentos, cujos modelos serão definidos pelo TRIBUNAL: em até 30 dias corridos;

e) 5ª Onda - Quantidade e modelos a serem definidos pelo TRIBUNAL: em até 30 dias corridos.

Observações:

- Os cronogramas das ondas 2, 3, 4 e 5 serão apresentados à CONTRATADA, em até 15 dias corridos, contados a partir do início da onda anterior.
- Os prazos de implantação se iniciam a partir do 10º dia útil, contado da apresentação e aprovação do cronograma junto à CONTRATADA.
- As quantidades de equipamentos por onda poderão ser aumentadas, desde que exista o comum acordo entre as partes.
- Os prazos acima indicados poderão ser ajustados, sendo:
 - Prorrogação de prazos: A critério do TRIBUNAL.
 - Redução de prazos: Desde que exista o comum acordo entre as partes.
- A 5ª Onda somente acontecerá se necessário, a critério do TRIBUNAL.

8.5.2. Designar um Gerente de Projeto que será responsável pela coordenação do rollout pela CONTRATADA, acompanhando e fornecendo informações do andamento do cronograma ao TRIBUNAL, comunicando eventuais intercorrências e a necessidade de replanejamento, quando aplicável, com as respectivas justificativas.

8.5.3. Apresentar a relação dos profissionais que atuarão no rollout em cada onda, em até 7 dias úteis antes do seu início, mantendo esta informação acessível e atualizada durante toda a execução dos serviços..

8.5.3.1. Para cada profissional, deverão ser apresentadas cópias dos seguintes documentos:

- a) Carteira de Identidade;
- b) CPF;
- c) Comprovação de vínculo entre profissional e empresa.

8.5.3.2. Os profissionais devem possuir competência técnica, demonstrando habilidades necessárias para realização do rollout.

8.5.4. A CONTRATADA deverá dimensionar a equipe de profissionais para, no mínimo, cumprir o cronograma indicado no item 8.5.1. dentro dos prazos determinados., realizando as implantações em localidades distintas, paralelamente.

8.6. DAS ONDAS

8.6.1. A execução do rollout será realizada por meio de ondas, onde cada onda corresponderá a uma fase do processo de implantação e configuração dos equipamentos a ser realizada de forma sequencial. A CONTRATADA deverá garantir que cada onda seja conduzida de acordo com as diretrizes e requisitos estabelecidos neste contrato.

8.6.2. Cada onda deverá contemplar todas as etapas necessárias para o cumprimento do rollout, incluindo o planejamento, execução e validação.

8.6.3. Cada onda possuirá um cronograma específico.

8.6.4. DO PLANEJAMENTO

8.6.4.1. O planejamento do rollout compreenderá a definição do quantitativo de equipamentos a serem implantados, a entrega do cronograma de execução e a formação das equipes responsáveis pelas implantações.

8.6.4.2. A CONTRATADA deverá validar e aprovar o cronograma de cada onda junto ao TRIBUNAL, conforme prazos indicados no item 8.5.1.

8.6.4.3. A CONTRATADA deverá apresentar a relação atualizada dos profissionais designados para a execução das atividades, que por sua vez será validada pelo TRIBUNAL antes do início da execução da respectiva onda.

8.6.5. DA EXECUÇÃO

8.6.5.1. A execução das implantações e configurações de equipamentos (rollout) será realizada em dois estágios, sendo:

- 1º Estágio: Execução das implantações e configurações;
- 2º Estágio: Do CHECKLIST (conferência da execução das atividades realizadas).

8.6.5.2. DA EXECUÇÃO DE IMPLANTAÇÕES E CONFIGURAÇÕES - 1º ESTÁGIO

8.6.5.2.1. O início das implantações e configurações por comarca deverá ocorrer de acordo com as datas presentes nos cronogramas aprovados.

8.6.5.2.2. A implantação e configuração consiste na habilitação dos equipamentos em seus locais de utilização, seguindo as diretrizes estabelecidas pelo TRIBUNAL. O processo envolve a sua conexão e configurações, a organização dos cabos, a instalação dos softwares necessários ao funcionamento, o recolhimento dos lixos

produzidos no processo etc.

8.6.5.2.2.1. O processo de implantação e configuração deverá seguir rigorosamente os processos de trabalho e procedimentos técnicos estabelecidos pelo TRIBUNAL, conforme detalhado e repassado à CONTRATADA após a assinatura do Contrato.

8.6.5.2.3. Todas as implantações e configurações realizadas deverão ser formalizadas por meio de um Relatório de Atendimento Técnico (RAT), em padrão a ser aprovado pelo TRIBUNAL, que deverá ser assinado pelo usuário responsável pelos equipamentos.

8.6.5.2.4. O início do rollout será considerado a partir da assinatura do primeiro Relatório de Atendimento Técnico (RAT) pelo TRIBUNAL.

8.6.5.2.5. Para a execução das operações descritas, a CONTRATADA receberá uma listagem detalhada com as Comarcas e localidade (setor).

8.6.6. DO CHECKLIST (CONFERÊNCIA DA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS) - 2º ESTÁGIO

8.6.6.1. Após conclusão do rollout em cada comarca, a CONTRATADA deverá realizar um checklist, em modelo a ser definido pelo TRIBUNAL, nos setores, para efetuar os ajustes de configurações restantes ou pendentes (não identificados anteriormente), no prazo máximo de 1 (um) dia útil.

8.6.6.2. Este estágio será considerado concluído somente quando o checklist for realizado e o respectivo documento estiver datado e assinado por um servidor do TRIBUNAL.

8.7. DA VALIDAÇÃO

8.7.1. A validação é a etapa na qual serão aferidas as atividades executadas para a realização das implantações, conferência das documentações e mensuração do NMS pela equipe técnica do TRIBUNAL.

8.7.2. Nesta etapa a equipe técnica do TRIBUNAL fará a conferência dos rollouts e NMS em conformidade com as regras definidas.

8.7.3. Após validar as atividades executadas, a equipe técnica do TRIBUNAL emitirá a ordem para o faturamento referente à onda.

8.8. A CONTRATADA deverá realizar o rollout em qualquer uma das localidades indicadas na Tabela 1, apresentada a seguir:

Tabela 1 – Relação de Comarcas Rollout					
Nº	Comarca	Nº	Comarca	Nº	Comarca
1	BARBACENA	13	IGARAPÉ	25	RIBEIRÃO DAS NEVES
2	BELO HORIZONTE	14	IPATINGA	26	SABARÁ
3	BETIM	15	ITAÚNA	27	SANTA LUZIA
4	CARATINGA	16	ITUIUTABA	28	SÃO JOÃO DEL REI
5	CARMO DO PARNAÍBA	17	JOÃO MONLEVADE	29	SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO
6	CATAGUASES	18	JUIZ DE FORA	30	SETE LAGOAS
7	CONSELHEIRO LAFAIETE	19	MONTES CLAROS	31	TEÓFILO OTONI
8	CONTAGEM	20	MURIAÉ	32	UBERABA
9	DIVINÓPOLIS	21	PARÁ DE MINAS	33	UBERLÂNDIA
10	GOVERNADOR VALADARES	22	PASSOS	34	VARGINHA
11	GUAXUPÉ	23	PIRAPORA	35	VESPASIANO
12	IBIRITÉ	24	POUSO ALEGRE	-	-

9. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS (AVULSO)

9.1. A CONTRATADA será responsável pela execução das atividades técnicas de implantação e configuração de equipamentos, bem como pela coordenação dos serviços.

9.2. Os equipamentos serão entregues nas localidades de implantação pelo próprio TRIBUNAL.

9.3. O TRIBUNAL acionará a CONTRATADA através de chamado aberto em sua ferramenta de ITSM ou envio de ordem de serviços à CONTRATADA.

9.3.1. O TRIBUNAL demandará a implantação e configuração de, no máximo, 2 equipamentos por dia, na mesma COMARCA.

9.4. Após acionamento, a CONTRATADA deverá realizar a implantação e configuração dos equipamentos em até 10 dias úteis.

9.5. A implantação e configuração consiste na habilitação dos equipamentos em seus locais de utilização, seguindo

as diretrizes estabelecidas pelo TRIBUNAL. O processo envolve a sua conexão e configurações, a organização dos cabos, a instalação dos softwares necessários ao funcionamento, o recolhimento dos lixos produzidos no processo etc.

9.5.1. O processo de implantação e configuração deverá seguir rigorosamente os processos de trabalho e procedimentos técnicos estabelecidos pelo TRIBUNAL, conforme detalhado e repassado à CONTRATADA após a assinatura do Contrato.

9.6. Todas as implantações e configurações realizadas deverão ser formalizadas por meio de um Relatório de Atendimento Técnico (RAT), em padrão a ser aprovado pelo TRIBUNAL, que deverá ser assinado pelo usuário responsável pelos equipamentos.

9.7. Após conclusão, a CONTRATADA deverá realizar um checklist, em modelo a ser definido pelo TRIBUNAL, nos setores, para efetuar os ajustes de configurações restantes ou pendentes (não identificados anteriormente), no prazo máximo de 1 (um) dia útil.

9.8. Aplicado o checklist, o TRIBUNAL fará a aferição das atividades executadas para a realização das implantações, conferência das documentações e mensuração do NMS pela equipe técnica do TRIBUNAL.

9.8.1. Após validar as atividades executadas, a equipe técnica do TRIBUNAL emitirá a ordem para o faturamento referente à onda.

9.9. A CONTRATADA deverá realizar a implantação e configuração dos equipamentos em qualquer uma das comarcas do estado de Minas Gerais.

9.9.1. A relação atualizada das localidades, encontra-se discriminada no endereço: <http://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/enderecos-e-telefones>.

10. DOS PRAZOS DA GARANTIA E DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A Contratada será responsável por prestar a garantia e a assistência técnica dos equipamentos e acessórios, conforme as condições e prazos a seguir:

10.1. GARANTIA LEGAL/PADRÃO (FABRICANTE)

10.1.1. O prazo mínimo de garantia contra defeitos de fabricação (peças e componentes) para as Câmeras e todos os acessórios será de 12 (doze) meses, contado a partir da data do Recebimento Definitivo dos Equipamentos.

10.2. ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA ESTENDIDA

10.2.1. A Contratada deverá assegurar a prestação de assistência técnica e manutenção (suporte on-site) às Câmeras, por prazo subsequente e adicional à garantia inicial de 12 (doze) meses (subitem 10.1.1), até o final da vigência do contrato.

10.2.2. O serviço de Assistência Técnica e Garantia Estendida deve ser oferecido na modalidade on-site e incluirá, sem custo adicional para o TRIBUNAL, a reposição de peças, componentes, mão-de-obra e eventuais custos de deslocamento, abrangendo todo o período de 60 (sessenta) meses, em conformidade com o prazo de vigência contratual.

10.2.3. O prazo de vigência do contrato, será de 60 (sessenta) meses. Este prazo inclui o período de entrega e o período total de cobertura dos equipamentos.

11. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

11.1. A assistência técnica dos equipamentos, a partir de sua entrega, será de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive todos os custos inerentes para a prestação destes serviços, e deverá ser prestada pelo próprio fabricante ou por rede credenciada e/ou autorizada do fabricante dos referidos equipamentos.

11.2. A assistência técnica durante o período de garantia utilizará apenas peças originais, novas e de primeiro uso, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento, salvo nos casos fundamentados por escrito e aceitos pelo TRIBUNAL.

11.3. O serviço de suporte prestado pela CONTRATADA compreenderá:

a) prestação de manutenção técnica em garantia quanto ao reparo corretivo;

b) substituição dos itens defeituosos / inoperantes;

c) atendimento remoto (não presencial) para usuários e técnicos do TRIBUNAL, prestado por meio de canais de comunicação, como ligação telefônica, videoconferência etc, a serem definidos de comum acordo entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, sem a necessidade de conexão remota direta aos equipamentos, destinado ao auxílio em configurações gerais, como presets de apresentação, instalação e configuração em sistemas de videoconferência, independentemente da localidade de instalação do equipamento.

d) atendimento presencial, para configurações gerais dos equipamentos relacionadas à presets de apresentação,

independente da localidade da instalação do equipamento, ou seja, em qualquer Comarca do estado. Este atendimento será necessário, caso não seja possível a resolução por meio de atendimento remoto, indicada na alínea anterior.

11.4. A assistência técnica durante o período de garantia, para o suporte indicado no item 11.3., alíneas a e b, será executada on-site, nas edificações do TRIBUNAL onde os equipamentos estiverem instalados ou em salas-polo (almoxarifados), na Capital e nas seguintes comarcas do interior do estado de Minas Gerais, indicadas na Tabela 2:

Tabela 2 – Relação de Comarcas Assistência Técnica			
Nº	Comarca	Nº	Comarca
1	ARAXÁ	8	LEOPOLDINA
2	CARATINGA	9	MONTES CLAROS
3	CURVELO	10	PARACATU
4	DIVINÓPOLIS	11	POÇOS DE CALDAS
5	GOVERNADOR VALADARES	12	POUSO ALEGRE
6	IPATINGA	13	TEÓFILO OTONI
7	JOÃO PINHEIRO	14	VARGINHA

11.4.1. A relação atualizada das localidades, encontra-se discriminada no endereço: <http://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/enderecos-e-telefones>.

11.5. Em caso de disponibilização de atualizações de firmware ou do Sistema Operacional das câmeras, a CONTRATADA deverá seguir os seguintes procedimentos:

a) As atualizações não poderão ser aplicadas automaticamente pela rede, devendo os equipamentos serem previamente configurados pela CONTRATADA com esta limitação, antes do fornecimento;

b) Deverá comunicar formalmente ao TRIBUNAL, sobre a atualização, em até 5 (cinco) dias úteis, contados da sua divulgação pelo fabricante, com no mínimo as seguintes informações:

- As correções, melhorias de segurança e novas funcionalidades implementadas com a atualização;
- Os potenciais impactos da atualização no ambiente do TRIBUNAL;
- Os potenciais impactos da atualização para os usuários finais;
- Os procedimentos de instalação/aplicação da atualização e de sua reversão, caso necessário.

11.5.1. Caso sejam identificados problemas de desempenho, compatibilidade e estabilidade das câmeras, relacionados a aplicação das atualizações de firmware ou do Sistema Operacional, a CONTRATADA deverá proceder com as correções necessárias, nas dependências do TRIBUNAL, sem quaisquer custos adicionais. Neste caso, a CONTRATADA deverá iniciar imediatamente as ações de correção, que abrangem a reversão da atualização, aplicação de correções e a reconfiguração dos equipamentos afetados.

11.6. Caso a assistência técnica seja prestada por uma empresa subcontratada, esta deverá ser classificada como assistência técnica autorizada do fabricante. A documentação comprobatória deverá ser apresentada em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

11.7. Os serviços de assistência técnica durante o período de garantia serão realizados de segunda a sexta-feira, em dias úteis do TRIBUNAL.

11.7.1. O calendário atualizado do tribunal encontra-se discriminado no endereço: <https://www8.tjmg.jus.br/servicos/gj/calendario/>.

11.8. O TRIBUNAL acionará a CONTRATADA através de chamados abertos na ferramenta de ITSM do próprio TRIBUNAL (atualmente é utilizada a ferramenta HP Service Manager).

11.8.1. A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de ITSM do TRIBUNAL ou utilizar sua própria ferramenta, desde que esta seja integrada à ferramenta do TRIBUNAL.

11.8.1.1. Caso a CONTRATADA opte pela integração entre as ferramentas, o TRIBUNAL fornecerá toda a documentação necessária para realização desta atividade, devendo a integração ser concluída até a realização da primeira entrega, conforme indicado no item 7.1. deste Termo de Referência.

11.8.1.2. Caso o TRIBUNAL faça a substituição de sua ferramenta de ITSM durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fazer as devidas adequações, passando a utilizar a nova ferramenta ou realizando nova integração.

11.9. A CONTRATADA deverá atualizar o chamado com todas as informações e intercorrências relevantes relacionadas ao processo de atendimento, do início do atendimento à sua conclusão (encerramento do chamado), registrando data, hora e informações como:

- a) designação de profissional e mudanças de designação de profissional para o atendimento;
- b) solicitações de peças e componentes;
- c) prazos previstos para envio de peças e componentes;
- d) prazos previstos para continuidade do atendimento e conclusão;
- e) rastreamento do envio de peças e componentes;
- f) ações relacionadas à execução do atendimento em si;
- g) orientações e esclarecimentos;
- h) solução aplicada;
- i) informações de peças aplicadas e seus identificadores (part-numbers e seriais);
- j) Outras informações que se fizerem relevantes.

11.10. Considera-se prazo para solução do problema o período compreendido entre a abertura do chamado e o término da solução, deixando o equipamento em condições normais de operação.

11.11. A CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Atendimento Técnico – RAT para cada chamado atendido e concluído, no qual constem o número do chamado do TRIBUNAL, os horários do chamado, de início de atendimento e de conclusão dos serviços, o número da Ordem de Serviço, bem como a identificação dos equipamentos que apresentarem defeito, incluindo o patrimônio do TRIBUNAL, número de série, serviços executados, responsável pelo serviço e quaisquer outras anotações pertinentes.

11.11.1. No caso de atendimento remoto, o analista deverá comprovar o atendimento através de e-mail enviado pelo usuário ou documento similar assinado digitalmente por este, que comprove a realização do atendimento e anexá-lo na ferramenta de ITSM, conforme padrão determinado pelo TRIBUNAL.

11.11.2. A CONTRATADA deverá anexar o RAT de atendimento no encerramento de cada chamado, na ferramenta de ITSM do TRIBUNAL ou em sua própria ferramenta, caso opte pela integração.

11.11.3. Quando da apresentação das Notas Fiscais dos Serviços de Assistência Técnica, uma cópia digitalizada de todos os relatórios de atendimento técnico deverá ser encaminhada pela CONTRATADA ao TRIBUNAL. Deverá também ser encaminhada uma planilha eletrônica contendo número de série do equipamento, número do chamado da CONTRATADA e data/hora de encerramento do chamado.

11.12. Para fins de apuração de Nível Mínimo de Serviço (NMS), o TRIBUNAL fará uso das datas registradas em seu sistema de controle de chamados.

11.13. Para cada escalonamento indevido por parte do TRIBUNAL, o NMS desse chamado será contabilizado como “atendimento realizado”.

11.14. Constatada a necessidade de remoção de qualquer equipamento das instalações do TRIBUNAL, a CONTRATADA deverá substituí-lo imediatamente por outro idêntico ou superior.

11.15. Independentemente da substituição mencionada no subitem anterior, a CONTRATADA deverá substituir definitivamente em, até 5 (cinco) dias úteis, o equipamento por outro idêntico ou superior ao original, novo, sem ônus para o TRIBUNAL, caso os vícios constatados não sejam sanados no período de até 30 (trinta) dias úteis contados da abertura do chamado de assistência técnica. O prazo da substituição definitiva começará a contar após o término do período de 30 (trinta) dias úteis.

11.15.1. Não será aceito como substituto o equipamento disponibilizado provisoriamente, sem o expresso consentimento do TRIBUNAL.

11.15.2. Para fins de atualização patrimonial, quando houver necessidade de substituição do equipamento, a CONTRATADA deverá emitir documento fiscal para o TRIBUNAL, com natureza específica, constando todas as informações pertinentes à troca (marca/modelo dos equipamentos e números de série).

11.15.3. Além do encaminhamento dos RAT's ao TRIBUNAL, indicado no item 11.11.2., a CONTRATADA deverá encaminhar, ao final de cada mês, um relatório contendo a relação de equipamentos substituídos de forma definitiva durante o atendimento dos chamados, contendo todas as informações dos equipamentos retirados e dos instalados (patrimônio, marca/modelo, número de série e motivo da substituição).

11.16. A CONTRATADA deverá fornecer orientações para que sejam criados scripts para facilitar o diagnóstico de problemas por parte do TRIBUNAL.

11.17. A CONTRATADA não poderá deixar de prestar o atendimento de assistência técnica, caso o equipamento fornecido possua lacre ou outro dispositivo que venha a ser rompido.

12. SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO E FORNECIMENTO DE MATERIAL DE APOIO

A CONTRATADA fornecerá ao TRIBUNAL, 2 (dois) tipos distintos de serviço de capacitação, conforme detalhado nos itens 12.1. e 12.2. Além das capacitações, a CONTRATADA fornecerá ao TRIBUNAL material didático (cartilha

e vídeo aula), a ser distribuído pelo TRIBUNAL aos usuários da solução, conforme previsto no item 12.3.

12.1. CAPACITAÇÃO TÉCNICA:

12.1.1. A Contratada deverá fornecer e ministrar capacitação técnica para o corpo técnico do TRIBUNAL, com o objetivo de prepará-los para a gestão, suporte de primeiro nível e resolução de incidentes relativos aos equipamentos adquiridos.

12.1.2. A CONTRATADA deverá designar instrutor(es) com habilidades e conhecimentos na solução ofertada.

12.1.3. A capacitação será destinada a, no máximo, 10 técnicos a serem designados pelo TRIBUNAL. A carga horária total da capacitação deverá ser de, no mínimo, 4 horas.

12.1.4. O conteúdo programático da capacitação deverá abranger, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Instalação física e lógica dos equipamentos.
- b) Configuração avançada e integração dos equipamentos com a infraestrutura de rede do TRIBUNAL.
- c) Exploração detalhada dos recursos e funcionalidades avançadas dos equipamentos.
- d) Procedimentos de diagnóstico e resolução de problemas de hardware e software (firmware), incluindo a apresentação e tratamento das principais falhas, alertas e problemas recorrentes na solução.
- e) Processos de aplicação de atualizações e reversão de atualizações.
- f) Sessão específica para esclarecimento de dúvidas do corpo técnico do TRIBUNAL.

12.1.5. A CONTRATADA deverá fornecer material didático completo referente ao conteúdo ministrado, em formato digital (PDF), antes ou no momento da realização do treinamento.

12.1.6. Deverá ser realizada a gravação completa do treinamento em vídeo, garantindo a qualidade de áudio e imagem. Posteriormente, a CONTRATADA deverá fornecer o arquivo digital da gravação ao TRIBUNAL, em até 5 (cinco) dias úteis após a realização.

12.1.7. O treinamento será realizado em local a ser designado pelo TRIBUNAL, na cidade de Belo Horizonte/MG. O treinamento deverá ser realizado em data e horário definidos pela Administração do TRIBUNAL, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data da assinatura do Contrato.

12.1.8. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, aplicar e coletar a lista de presença de todos os participantes da capacitação, devidamente assinada, constituindo tal documento requisito indispensável para o aceite e a comprovação da execução do serviço.

12.1.9. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, aplicar avaliação de reação ao corpo técnico participante da capacitação, utilizando modelo previamente aprovado pelo TRIBUNAL, com o objetivo de aferir a percepção dos participantes sobre o conteúdo ministrado e o processo de aprendizagem.

12.2. CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS FINAIS (POR DEMANDA)

12.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer e ministrar capacitação para os usuários finais dos equipamentos, visando prepará-los para a operação cotidiana e eficiente dos equipamentos instalados em seus respectivos setores.

12.2.2. A CONTRATADA deverá designar instrutor(es) com habilidades e conhecimentos na solução ofertada.

12.2.3. A capacitação será destinada aos usuários finais das soluções em cada setor onde o equipamento for instalado. As capacitações serão organizadas em turmas de, no máximo, 10 participantes cada, com carga horária total de, no mínimo, 2 (duas) horas.

12.2.4. O conteúdo programático da capacitação deverá abranger, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Visão geral e familiarização com a interface e componentes físicos do equipamento.
- b) Procedimentos de inicialização e desligamento seguro do sistema/equipamento.
- c) Utilização dos recursos básicos do equipamento e funcionalidades principais para a execução das tarefas.
- d) Configuração de presets (predefinições) e ajustes operacionais básicos.
- e) Melhores práticas e dicas para a utilização eficiente do equipamento (ex.: otimização de captura, se aplicável).
- f) Sessão de esclarecimento de dúvidas dos usuários.

12.2.5. A CONTRATADA deverá fornecer material didático completo referente ao conteúdo ministrado, em formato digital (PDF), antes ou no momento da realização do treinamento.

12.2.6. A capacitação de usuários será realizada por demanda, com as seguintes condições:

12.2.6.1. CAPACITAÇÃO NA IMPLANTAÇÃO INICIAL

12.2.6.1.1. O treinamento deverá ser realizado presencialmente no setor de instalação de cada equipamento.

12.2.6.1.2. A solicitação será feita pelo TRIBUNAL no momento da solicitação das implantações iniciais (apresentação dos cronogramas das ondas).

12.2.6.1.3. Os treinamentos deverão ocorrer, obrigatoriamente, no mesmo dia ou no primeiro dia útil imediatamente após a implantação inicial do equipamento no respectivo setor.

12.2.6.2. **CAPACITAÇÃO DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO (AVULSO)**

12.2.6.2.1. O treinamento será realizado presencialmente no setor de instalação de cada equipamento, ou em outro local designado pelo TRIBUNAL.

12.2.6.2.2. A CONTRATADA deverá atender a novas solicitações de treinamento por demanda, a qualquer momento durante toda a vigência do contrato.

12.2.6.2.3. O TRIBUNAL acionará a CONTRATADA através de chamado aberto em sua ferramenta de ITSM ou envio de ordem de serviços à CONTRATADA.

12.2.6.2.3.1. O TRIBUNAL demandará a capacitação de, no máximo, 2 turmas por dia, na mesma COMARCA.

12.2.6.2.4. Após acionamento, a CONTRATADA deverá realizar a capacitação em até 10 dias úteis.

12.2.7. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, aplicar e coletar a lista de presença de todos os participantes da capacitação, devidamente assinada, constituindo tal documento requisito indispensável para o aceite e a comprovação da execução do serviço.

12.2.8. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, aplicar avaliação de reação aos participantes de cada turma de capacitação, utilizando modelo previamente aprovado pelo TRIBUNAL, com o objetivo de aferir a percepção dos participantes sobre o conteúdo ministrado e o processo de aprendizagem.

12.3. **FORNECIMENTO DE MATERIAL DE APOIO E CONSULTA**

12.3.1. A CONTRATADA deverá produzir e fornecer material didático personalizado e de apoio para o TRIBUNAL, destinado à distribuição e consulta pelos usuários finais, com foco na operação e utilização dos equipamentos fornecidos.

12.3.2. A CONTRATADA deverá produzir os seguintes materiais, para cada modelo de câmera 360º fornecido:

a) **CARTILHA DIGITAL EM PDF:** Material escrito, em formato digital (cartilha), estruturado para fácil consulta e possibilitar impressão (se desejado pelo TRIBUNAL ou usuários).

b) **VÍDEO AULA (ANIMAÇÃO NARRADA E LEGENDADA):** Conteúdo audiovisual demonstrativo e explicativo, devidamente narrado e legendado em Português do Brasil.

12.3.3. O conteúdo dos materiais deverá ser integralmente em Português do Brasil e contemplar, no mínimo, os seguintes tópicos:

a) Visão geral e familiarização com a interface e componentes do equipamento.

b) Procedimentos de inicialização e desligamento seguro.

c) Utilização dos recursos básicos do equipamento e funcionalidades principais.

d) Utilização dos recursos avançados disponíveis.

e) Configuração de presets (predefinições) e ajustes operacionais básicos.

f) Melhores práticas e dicas para a utilização eficiente do equipamento (otimização de captura).

12.3.4. Após a assinatura do Contrato, o TRIBUNAL fornecerá as recomendações gráficas (incluindo identidade visual, logomarcas e layout) que deverão ser obrigatoriamente seguidas pela CONTRATADA na produção de todos os materiais.

12.3.4.1. O conteúdo completo (texto da Cartilha e roteiro da Vídeo Aula) e o formato final dos materiais deverão ser previamente submetidos e aprovados formalmente pelo TRIBUNAL antes da sua finalização e entrega.

12.3.5. Os materiais finais (aprovados), deverão ser disponibilizados em formato digital ao TRIBUNAL, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de envio das recomendações gráficas (identidade visual/logomarcas) do TRIBUNAL para a CONTRATADA.

12.3.6. Caso ocorram atualizações de firmware ou software durante a vigência contratual, que tornem o material didático produzido obsoleto ou impreciso, a CONTRATADA terá a obrigação de produzir uma nova versão completa e atualizada dos materiais (Cartilha Digital e Vídeo Aula).

12.3.6.1. Esta nova produção deverá seguir todas as regras de personalização, padrão gráfico e aprovação estabelecidas neste Termo de Referência, sem ônus para o TRIBUNAL.

13. **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS**

13.1. **PARA A IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS (ROLLOUT)**

13.1.1. A CONTRATADA deverá considerar as quantidades e prazos indicados no item 8.5.1, deste Termo de Referência.

13.1.2. Os itens de NMS relativos à qualidade, têm por objetivo medir e controlar os indicadores de qualidade das entregas realizadas durante a execução do rollout e zelar pela qualidade das atividades prestadas.

13.1.3. Para cada ponto, a dedução será equivalente a 0,5% do valor total do faturamento referente às implantações e configurações de equipamentos de cada onda.

13.1.4. Encontram-se listados na tabela abaixo as pontuações de dedução:

Nº	Descrição	Ocorrência	Pontos
1	Não apresentar a relação dos profissionais que atuarão no rollout em cada onda (item 8.5.3. deste Anexo).	Por profissional / dia de atraso	5
2	Iniciar o rollout por onda após o prazo máximo definido (item 8.5.1. deste Anexo).	Por dia de atraso	25
3	Realizar a implantação e configuração dos equipamentos sem seguir os processos de trabalho e procedimentos técnicos estabelecidos pelo TRIBUNAL (item 8.6.5.2.2.1. deste Anexo).	Por equipamento	5
4	Não formalizar a implantação e configuração por meio de Relatório de Atendimento Técnico (RAT) ou não realizar o preenchimento conforme orientações do TRIBUNAL (item 8.6.5.2.3. deste Anexo).	Por RAT	5
5	Não cumprir o prazo máximo para a implantação e configuração dos equipamentos, ao final do período de cada onda (item 8.5.1. deste Anexo).	Por equipamento / dia de atraso	15
6	Não realizar o checklist nos setores de implantação dos equipamentos, nos prazos estabelecidos (item 8.6.6.1. deste Anexo).	Por dia de atraso	5

13.2. PARA A IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS (AVULSO)

13.2.1. Os itens de NMS relativos à qualidade, têm por objetivo medir e controlar os indicadores de qualidade das entregas realizadas durante a execução das implantações e configurações de equipamentos de forma avulsa e zelar pela qualidade das atividades prestadas.

13.2.2. Para cada ponto, a dedução será equivalente a 0,5% do valor do faturamento referente à implantação e configuração de cada equipamento.

13.2.3. Encontram-se listados na tabela abaixo as pontuações de dedução:

Nº	Descrição	Ocorrência	Pontos
1	Realizar a implantação e configuração dos equipamentos sem seguir os processos de trabalho e procedimentos técnicos estabelecidos pelo TRIBUNAL (item 9.5.1. deste Anexo).	Por equipamento	5
2	Não formalizar a implantação e configuração por meio de Relatório de Atendimento Técnico (RAT) ou não realizar o preenchimento conforme orientações do TRIBUNAL (item 9.6. deste Anexo).	Por RAT	5
3	Não cumprir o prazo máximo para a implantação e configuração dos equipamentos, ao final do período de cada onda (item 9.4. deste Anexo).	Por equipamento / dia de atraso	15
4	Não realizar o checklist nos setores de implantação dos equipamentos, nos prazos estabelecidos (item 9.7. deste Anexo).	Por dia de atraso	5

13.3. PARA O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

13.3.1. A CONTRATADA deverá considerar os seguintes termos para o NMS:

Modalidade do atendimento	Localidade	Prazo de Solução	Horário de atendimento (em dias úteis)	Atendimento
Presencial	Capital	2 dias úteis (20 horas úteis)	8 às 18 horas	Nas edificações do TRIBUNAL (on-site)
	Interior	4 dias úteis (24 horas úteis)	12 às 18 horas	
Remoto	Todo o estado	2 horas úteis	8 às 18 horas	Por meio de ligação telefônica ou outra forma acordada

13.3.1.1. O atendimento nas comarcas do interior, poderá ser realizado pela manhã, caso acordado junto ao usuário.

13.3.2. O percentual de cumprimento de NMS será calculado quadrimestralmente, devendo a CONTRATADA garantir o cumprimento de solução de chamados neste período, cujo percentual mínimo deverá observar o índice de quebra mensal abaixo:

Índice de quebra mensal (média no período) (Ref. Total de chamados registrados / Quantidade de equipamentos em garantia)			
Índice	Menor que 0,5%	De 0,5% a 1,5%	Acima de 1,5%
%NMS	85%	90%	95%

13.3.3. Para cada chamado sem solução aplicada com prazo superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos após NMS, deverá ser realizada a substituição definitiva do equipamento por outro idêntico ou superior ao original, novo, sem ônus para o TRIBUNAL, observando ainda o item 11.15.2. O prazo da substituição definitiva começará a contar após o término do período de 25 (vinte e cinco) dias corridos.

13.3.4. Os itens de NMS relativos à qualidade têm por objetivo medir e controlar os indicadores de qualidade das entregas realizadas durante a prestação dos serviços de assistência técnica e zelar pela qualidade do serviço prestado.

13.3.5. Encontram-se listados na tabela abaixo as pontuações de dedução, que serão aplicadas no cálculo de cumprimento de NMS:

Nº	Descrição	Ocorrência	Pontos
1	Para cada chamado encerrado fora do NMS (item 13.3.1. deste Anexo).	Por ciclo: Atendimento Presencial - A cada 2 (dois) dias (20 horas úteis) de atraso para a Capital; - A cada 4 (quatro) dias (24 vinte e quatro horas úteis) de atraso para o interior. Atendimento Remoto - A cada 2 (duas) horas úteis de atraso.	25
2	Caso a CONTRATADA não realize a integração de sua ferramenta de ITSM com a ferramenta de ITSM do TRIBUNAL dentro do prazo (item 11.8.1.1. deste Anexo).	Por dia de atraso	5
3	Não formalizar o atendimento ao chamado por meio de Relatório de Atendimento Técnico (RAT), não realizar o preenchimento do RAT conforme orientações do TRIBUNAL ou não anexar o RAT no ato do encerramento do chamado. (item 11.11. e 11.11.1. deste Anexo).	Por RAT	10
4	Caso a CONTRATADA faça a remoção de algum equipamento do parque sem proceder com a substituição imediata (item 11.14. deste Anexo).	Por dia, até que seja feita a regularização	15
5	Caso a CONTRATADA não faça a substituição definitiva dos equipamentos obedecendo os procedimentos estabelecidos (item 11.15. deste Anexo).	Por dia, até que seja feita a regularização	15
6	Não encaminhar ao TRIBUNAL, ao final de cada mês, um relatório contendo a relação de equipamentos substituídos de forma definitiva durante o atendimento dos chamados (item 11.15.3 deste Anexo).	Por dia de atraso	5

13.3.6. Deverá ser observado o indicador de cumprimento de NMS de acordo com a fórmula de cálculo abaixo, calculada quadrimestralmente, para o faturamento da assistência técnica e garantia estendida do quadrimestre:

- %C = Percentual de cumprimento de NMS;
- P = Total de chamados encerrados no prazo, conforme item 13.3.1;
- D = Total de pontos a serem deduzidos, conforme itens 13.3.5;
- T = Total de chamados encerrados (dentro e fora do prazo) + chamados sem solução com prazo superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos após NMS;
- ICNMS = Índice de Cumprimento de NMS (admitido máximo $\leq 1,0$);
- %NMS = Percentual de cumprimento mínimo de NMS (item 13.3.2.).

$$\%C = [(P - D) \times 100\%] / T$$

ICNMS = 1, se **%C > %NMS**; se não,

$$\text{ICNMS} = (\%C / \%NMS).$$

14. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

14.1. O recebimento provisório do objeto do contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução e de acordo com as especificações técnicas previstas neste contrato.

14.2. O recebimento definitivo do objeto dar-se-á após a verificação da conformidade de todas as especificações constantes deste Contrato, que ocorrerá logo após a entrega, mediante avaliação técnica realizada pela GEOPE.

14.3. Satisfeitas as exigências anteriores, lavrar-se-á o Termo de Recebimento Definitivo, que poderá ser substituído pela assinatura do ateste da Nota Fiscal, efetuada por 02 (dois) servidores da GEOPE.

14.4. Caso sejam insatisfatórias as condições de recebimento, será lavrado Termo de Recusa, no qual constarão as desconformidades, sendo fixado à CONTRATADA prazo para correção do fornecimento, quando serão realizadas novamente as verificações antes referidas.

14.4.1. Caso a substituição não ocorra no prazo determinado, estará a CONTRATADA incorrendo em atraso na entrega e sujeita à aplicação das sanções previstas neste Contrato.

15. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

17. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

18. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

18.1. CONSÓRCIO: Será admitido.

18.2. SUBCONTRATAÇÃO: Será admitida, para os Serviços de Implantação de Configuração de Equipamentos (itens 8 e 9), Serviços de Assistência Técnica (item 11) e Serviços de Capacitação (item 12), desde que respeitadas as condições previstas neste Termo de Referência.

19. GARANTIA CONTRATUAL: Não será solicitada.

20. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA: Não será solicitada.

21. VIGÊNCIA DO CONTRATO: O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, a contar da data da sua assinatura, prorrogável até o limite legal.

22. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

22.1. O gestor do contrato será o servidor ocupante do cargo de Gerente da Gerência de Suporte à Operação de Equipamentos - GEOPE, que designará formalmente os servidores efetivos que farão a fiscalização contratual.

22.2. O acompanhamento e fiscalização deste Contrato pelo TRIBUNAL não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações decorrentes deste instrumento.

22.3. Para tanto, o TRIBUNAL registrará as deficiências porventura existentes na execução dos serviços e/ou inobservância dos aspectos de segurança envolvidos, comunicando-as à CONTRATADA para a imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

22.4. O TRIBUNAL, através do(s) gestores e/ou fiscais do Contrato, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade.

22.5. A Contratada deverá indicar ao gestor contratual, no ato da assinatura deste Contrato e sempre que ocorrer alteração, um preposto para representá-la perante o TRIBUNAL, informando endereço, telefone e e-mail, para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato.

23. ANTICORRUPÇÃO:

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

25. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

25.1. 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.

25.2. A CONTRATADA deverá entregar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO – CONTRATADA, presente no Anexo IC, devidamente assinado.

26. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL: Não se aplica.

27. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS – AMOSTRA

27.1. Após a apuração da melhor oferta, o Pregoeiro poderá, mediante solicitação da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - DIRTEC, área técnica responsável pela verificação das especificações técnicas do objeto desta licitação, suspender a sessão para a realização de diligências, que serão efetuadas por meio da análise de amostras, as quais deverão estar acompanhadas por catálogos, prospectos e indicação dos sítios originais do fabricante, que contenham todas as informações necessárias para comprovação dos requisitos solicitados.

27.1.1. No prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da solicitação do pregoeiro, o licitante deverá providenciar a entrega da amostra na DIRTEC, em endereço a ser indicado em Belo Horizonte/MG.

27.1.1.1. As amostras entregues deverão estar devidamente identificadas com os seguintes dados:

- Nome e CNPJ da licitante;
- Número do Pregão.

27.1.1.2. A licitante detentora da melhor oferta deverá providenciar a entrega das amostras para fins de comprovação dos requisitos solicitados, da seguinte forma:

- 1 (uma) unidade câmera 360º com duas telas de vídeo (MODELO A) - Anexo IA;
- 1 (uma) unidade Câmera 360º sem telas de vídeo (MODELO B) - Anexo IB.

27.1.2. O pregoeiro disponibilizará no chat informações a respeito da data, horário e local, onde serão analisadas as amostras apresentadas, conforme informado pela área demandante.

27.1.2.1. A amostra também poderá ser objeto de análise e verificação dos demais licitantes, não sendo permitidas, contudo, interferências no decorrer dos procedimentos.

27.2. Avaliados os objetos, a GEOPE, responsável técnica pela análise, emitirá parecer com os resultados obtidos.

27.2.1. O parecer técnico terá seu resultado divulgado pelo Pregoeiro, momento em que será dada publicidade a todos interessados, inclusive à empresa fornecedora da amostra.

27.3. Caso a amostra não atenda integralmente às especificações, a proposta da licitante será desclassificada.

27.4. A não apresentação das amostras conforme definido nos itens acima ensejará a desclassificação da respectiva proposta.

27.5. As amostras testadas não poderão ser descontadas do total do material a ser adquirido.

27.6. As amostras não aprovadas serão devolvidas ao fornecedor, que terá o prazo de até 10 (dez) dias após a comunicação formal para recolher o material, eximindo-se o TRIBUNAL de quaisquer ônus por inutilização ou danos decorrentes de testes efetuados no material.

27.7. Às amostras não recolhidas no prazo estipulado, será dado destino que melhor convier ao TRIBUNAL, a critério da área demandante.

28. HABILITAÇÃO

28.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Conforme item 8.7 do Edital.

29. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS

Conforme item 7.5.1.5 do Edital e Anexo IV.

30. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Conforme item 13 do Edital e disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

Para fins de melhor compreensão da aferição do NMS e eventual aplicação da penalidade de multa contratual, nos termos da Cláusula Décima Quinta da Minuta de Contrato - Anexo VI, adota-se o seguinte exemplo, meramente ilustrativo:

Exemplo de cálculo de cumprimento inferior ao NMS:

Em uma situação hipotética, a CONTRATADA durante um período de quatro meses, alcançou um índice de quebra mensal (média no período) de 0,8% e teve um cumprimento de %NMS = 75%.

Assim, a CONTRATADA teve uma perda de 15% (90% - 75%) referente ao indicador %NMS.

Portanto, a CONTRATADA poderá receber uma multa de até 5% sobre 1/15 do valor total do serviço de assistência técnica contratado.