ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. ÁREA DEMANDANTE

Coordenação de Atendimento de Tecnologia da Informação - COATE

2. OBJETO

Contratação de empresa especializada no fornecimento do serviço de subscrição de licenças de uso com suporte e monitoramento para o software Cisco Webex Meetings conforme especificações descritas neste Termo de Referência.

3. FUNDAMENTO

O cenário da prestação jurisdicional no Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) passou por uma transformação inesperada a partir de 2020. O TJMG trilhava um caminho gradual de modernização tecnológica, onde o uso de videoconferências em atos judiciais era traçado na prática das audiências e ainda possuía caráter embrionário. Contudo, o advento da crise sanitária provocada pela COVID-19 alterou drasticamente esse cenário, convertendo a inovação em uma necessidade imperativa.

Diante das normas de isolamento social, o Poder Judiciário Brasileiro enfrentou o desafio de manter a continuidade de suas atividades sem comprometer a saúde de magistrados, servidores, advogados e cidadãos. Dado que a atividade jurisdicional depende intrinsecamente da interação humana e da prática de atos processuais orais, a adoção de uma plataforma de videoconferência robusta tornou-se o principal canal de acesso à justiça.

Neste contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio do Termo de Cooperação Técnica n. 007/2020 firmado com a Cisco Brasil Ltda., viabilizou o uso da plataforma Cisco Webex Meetings. O TJMG aderiu a essa solução, garantindo que audiências e sessões de julgamento fossem realizadas virtualmente, evitando a paralisia do sistema de justiça e assegurando a manutenção dos direitos fundamentais dos jurisdicionados.

Em abril de 2020, os prazos dos processos eletrônicos foram retomados e os atos processuais passaram a ser realizados de forma virtual. Desde então, o TJMG tem adotado o software Cisco Webex Meetings para os atos processuais. No entanto, a análise retrospectiva realizada a partir de 2022 demonstrou que a ferramenta havia superado sua função inicial de "solução de emergência".

A utilização de plataformas de videoconferência superou a necessidade emergencial para se tornar ferramenta essencial à prestação jurisdicional do TJMG. O impacto positivo é verificado na celeridade dos atos processuais, permitindo a realização de audiências e julgamentos com maior agilidade. Sob o aspecto orçamentário, a solução promoveu uma racionalização de despesas, eliminando custos com diárias, transportes e a preparação das salas de audiências, garantindo que a justiça chegue ao cidadão de forma mais rápida e com menor custo operacional.

Entre os anos de 2023 e 2024, o TJMG reafirmou a plataforma Cisco Webex como o padrão tecnológico amadurecido. Um fator determinante para as renovações sucessivas do contrato 008/2021 foi a chamada "curva de aprendizado". Ao longo de quatro anos de uso contínuo, magistrados, servidores, promotores e advogados desenvolveram um domínio pleno das funcionalidades da ferramenta.

É importante ressaltar que desde a adoção do Cisco Webex Meetings pelo TJMG, a DIRTEC percebendo que o uso de tecnologias para viabilização das interações Virtuais se intensificava, iniciou estudo e prospecção de soluções de Colaboração que incluem softwares de e-mail, repositório de arquivos, messenger e videoconferência que fossem mais amplas e definitivas para o TJMG.

Em 2024, visando uma modernização ainda mais ampla, o TJMG regulamentou, pela Portaria 6.843/2024, a contratação de uma nova solução de colaboração e comunicação em nuvem (Contrato CT-217/2024). Esta ferramenta (Google Workspace) foi projetada para ser uma solução integrada de produtividade, incluindo:

- **E-mail, contatos e agenda:** Gerenciamento completo de comunicação e compromissos.
- **Armazenamento e compartilhamento**: Espaço para arquivos e colaboração em tempo real.
- P**acote de escritório:** Ferramentas para criação e edição de textos, planilhas e apresentações, além de formulários e sites.
- **Comunicação instantânea e videoconferência:** Canais para comunicação interna.

A nova plataforma promove um funcionamento mais eficiente, melhorando o desempenho das atividades do TJMG. No entanto, por decisão da Alta Administração, o sistema Cisco Webex foi mantido 12 (doze) meses para as audiências judiciais. Essa medida visou garantir a alta disponibilidade desse serviço crítico, permitindo que a nova solução fosse instalada e estabilizada de forma adequada e que as comarcas tivessem tempo suficiente para se capacitar no novo ambiente.

A solução Cisco Webex estava em processo de descontinuidade e durante esse processo foram salientadas características não presentes no Google Meet.

Apesar da aquisição dessa nova plataforma, a Alta Administração do TJMG, fundamentada em pareceres técnicos da DIRTEC, decidiu manter a solução Cisco Webex por um período adicional de 12 meses, especificamente para a realização de audiências judiciais. Esta decisão estratégica baseou-se na premissa da **alta disponibilidade de serviços críticos**. Enquanto o Google Workspace assume a vanguarda das atividades administrativas e de colaboração de escritório, o Cisco Webex permanece como o ambiente especializado para o ato processual propriamente dito.

A necessidade de continuidade do Cisco Webex para uso em audiências judiciais fundamentou-se em lacunas funcionais identificadas na ferramenta Google Meet para este fim específico. A atividade jurídica exige requisitos de segurança e funcionalidade e a ferramentas de videoconferência Google Meet ainda não supre integralmente:

- **Compartilhamento de Áudio do Computador:** O Google Meet impede o compartilhamento de áudio de aplicativos essenciais como Windows Media Player e VLC, usados para apresentar provas.
- **Sala de Espera (Lobby):** A plataforma não oferece uma sala de espera robusta como o Cisco Webex, o que compromete a incomunicabilidade de partes e testemunhas antes da audiência.
- **Relatório de Acessos:** Os relatórios de acesso são falhos e não registram tentativas fora do horário, impedindo o controle sobre supostos problemas técnicos alegados por partes ausentes.
- **Salvamento Local das Gravações:** As gravações não podem ser salvas localmente e são centralizadas na nuvem com nomes genéricos, tornando a identificação e a organização dos arquivos um processo lento e complexo.
- **Nomeação Imediata dos Arquivos:** Não é possível nomear os arquivos de gravação imediatamente, gerando retrabalho para os servidores que precisam identificar e renomear cada trecho de audiência.
- **Validade das Salas de Reunião e Uso Concomitante de Contas:** Há dúvidas sobre a validade dos links das salas de reunião a longo prazo e sobre a possibilidade de uma única conta de coorganizador ser usada em várias audiências simultâneas.

Em virtude desse cenário, o **Aviso Conjunto nº 164/PR/2025** da Presidência do TJMG e da Secretaria de Governança e Gestão Estratégica, aos(as) desembargadores(as), juízes(as) de direito, servidores(as) do TJMG e demais interessados, estabeleceu diretrizes claras:

- A plataforma Cisco Webex deverá ser utilizada como ferramenta prioritária para a realização e a gravação de audiências e demais atos processuais na Primeira Instância, sendo o Google Meet uma alternativa disponível, a critério do(a) magistrado(a), que deverá estar ciente das limitações operacionais da ferramenta;
- Na Segunda Instância, fica facultada ao(à) magistrado(a) a escolha da ferramenta que melhor se adeque às especificidades das sessões de julgamento, podendo ser utilizados tanto o Cisco Webex quanto o Google Meet.

Atualmente o Cisco Webex encontra-se em utilização em todas as Comarcas e Cartórios do Estado de Minas Gerais, sendo a ferramenta prioritária do TJMG para realização de audiências judiciais. A inserção da solução Cisco Webex é comprovada pelos dados exibidos em **Quantitativo de Licenças Atualmente em Utilização d**a Nota Técnica Nº 586 / 2026 - TJMG/SUPAD/DIRTEC/GEOPE/COATEC da Coordenação de Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação - COATEC. O sistema registra 2.819 usuários cadastrados em 15/05/2026, demonstrando que a ferramenta está plenamente integrada ao cotidiano de todas as Comarcas e Cartórios do Estado.

Dessa forma, a continuidade da adoção do Cisco Webex fundamenta-se na necessidade imperativa de garantir a adequada execução das atividades institucionais que dependem diretamente dessa infraestrutura tecnológica. Para que o TJMG cumpra sua missão de oferecer uma prestação jurisdicional eficiente, célere e inovadora, a prioridade das áreas técnica e de negócio permanece sendo a oferta do melhor serviço aos seus usuários. Nesse sentido, a manutenção da ferramenta é a escolha que mais fielmente reflete as necessidades operacionais de magistrados e servidores, conforme Nota Técnica Nº 586 / 2026 - TJMG/SUPAD/DIRTEC/GEOPE/COATEC.

Somado a isso, destaca-se que a priorização da ferramenta foi objeto de expediente administrativo específico (Manifestação Conjunta GESIS/COSIS), autuado para conferir ciência e prover as providências necessárias quanto à comunicação institucional que ratificou o Cisco Webex como o ambiente prioritário para a realização de audiências e sessões de julgamento em todo o Estado, consolidando sua governança e garantindo o alinhamento com as unidades judiciárias.

Portanto, o serviço de videoconferência deixou de ser uma medida acessória para se tornar uma necessidade de negócio consolidada, essencial para a gestão administrativa e para a manutenção da produtividade do TJMG, mesmo em regimes de trabalho presencial, híbrido ou remoto.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- Plano de Contratações Anual: Contratação prevista.
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC: Contratação prevista.

5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

ITEM	Descrição Resumida	CATMAS	Unidade	Qtd / Mês	Meses	Qtd Total	Preço Unitário	Preço Mensal	Preço Total
1	**Subscrições de licença e suporte técnico de software de videoconferência Cisco Webex Meetings**	00158518	UN	2.850	36	102.600	R$ 132,67	R$ 378.109,50	R$ 13.611.942,00
2	**Apoio Técnico Especializado (sob demanda)**	00090387	Hora	10	36	360	R$ 294,70	R$ 2.947,00	R$ 106.092,00

6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. Objeto

6.1.1. Subscrição de licença e suporte técnico de software de videoconferência Cisco Webex Meeting: Em consonância com a Nota Técnica Nº 586 / 2026 - TJMG/SUPAD/DIRTEC/GEOPE/COATEC.

Campo	Descrição
Nome comercial do software	Cisco Webex Meetings
Fabricante / Fornecedor	Cisco Systems, Inc.
Plano / Edição	Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 Enterprise Agreement (PartNumber A-FLEX-3), ou versões superiores.
Modalidade de fornecimento	Licença de uso de software SaaS (Software as a Service), subscrição como serviço de natureza continuada

6.1.1.1. Fornecimento de licença de uso do software de videoconferência e colaboração, na forma de subscrição de software como serviço (SaaS) em nuvem, incluindo no mínimo:

a) Gestão, Administração e Monitoramento (Control Hub): painel de gerenciamento centralizado em nuvem para administração unificada de usuários, gestão de segurança e conformidade, diagnósticos técnicos avançados em tempo real para identificar, diagnosticar e corrigir falhas (troubleshooting), acompanhamento contínuo da Qualidade de Experiência (*QoE*) e geração de relatórios analíticos de adoção e desempenho da infraestrutura;

b) Webex Meetings (reuniões) plataforma corporativa de videoconferência para reuniões virtuais, audiências e sessões de julgamento, com suporte a vídeo em alta definição, gravação e recursos de inteligência artificial integrados para remoção ativa de ruídos de fundo, otimização de áudio/voz, geração automática de legendas, tradução simultânea e resumos inteligentes de reuniões.

6.1.1.2. As subscrições de uso do **Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 — Cloud Meetings** deverão permitir a criação de salas virtuais de reunião com capacidade nativa para suportar até, no mínimo, **1.000 (mil) participantes simultâneos por sessão**, com suporte pleno a áudio, vídeo de alta definição e compartilhamento de conteúdo, além de armazenamento ilimitado para gravações de videoconferências em nuvem, sem custo adicional.

6.1.1.3. Margem de crescimento incluída (Growth Allowance): Para as licenças contratadas no modelo Enterprise Agreement – Cisco Collaboration Flex Plan 3.0, a Contratada deverá disponibilizar, sem acréscimo do preço contratual, mediante solicitação da Contratante, ativação adicional de licenças de mesma natureza e nível de funcionalidade até o limite máximo acumulado de 115% (cento e quinze por cento) do quantitativo-base indicado no Item 5 deste Termo de Referência.

6.1.1.3.1. A disponibilização dentro desse limite constitui execução ordinária do objeto, pois a margem de crescimento integra a solução, o preço proposto e o valor estimado da contratação, não gerando cobrança retroativa nem alteração do valor contratual.

6.1.1.3.2. O mecanismo observará exclusivamente as condições da oferta comercial do fabricante e à proposta da Contratada.

6.1.1.3.3. Qualquer disponibilização que ultrapasse o limite de 115%, ou que resulte em cobrança adicional decorrente de procedimento de True Forward, dependerá de prévia instrução administrativa, disponibilidade orçamentária e formalização compatível com o regime de alterações contratuais da Lei nº 14.133/2021, sendo vedada cobrança automática.

6.1.1.4. Serviços de Suporte

A CONTRATADA deverá fornecer serviços contínuos de suporte técnico para a sustentação operacional da solução, abrangendo o auxílio na utilização do software e solução de incidentes, de qualquer nível de severidade, utilizando recursos próprios e/ou recursos providos pelo fabricante onde necessário, a serem acionados de forma centralizada pela equipe de Informática do TJMG.

6.1.1.4.1. Atendimento pela CONTRATADA realizado em horário comercial entre 07h00 e 20h00, em dias úteis de segunda a sexta-feira, por e-mail, telefone (ligação local ou 0800) ou ferramenta online.

6.1.1.4.1.1. Caso necessário, realizar intervenções técnicas remotas e o escalonamento formal ao suporte de 3º nível do fabricante sempre que a complexidade da demanda exigir, assegurando a resolução definitiva da ocorrência.

6.1.1.4.2. Acesso ao Centro de Assistência Técnica (TAC) Cisco 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone ou ferramenta online, observados os termos de serviço do fabricante.

6.1.1.4.3. Garantia de que quaisquer patches, versões de manutenção, secundária e principal da solução serão incorporados ao software como serviço, com a devida notificação de atualização, incluindo notas de versão com breve descrição do que foi modificado.

6.1.1.4.4. Elaborar e revisar informações para a base de conhecimento do TJMG, com vistas a orientar as equipes de atendimento sobre como solucionar problemas recorrentes e/ou conhecidos, em documentos como: scripts de atendimento; tutoriais; manuais; diagramas, fluxogramas etc.

6.1.1.4.5. Relatório Mensal de Atendimento: Relatório mensal demonstrando os atendimentos que foram realizados no período, com as informações pertinentes aos mesmos, como horários da abertura do ticket e de início do atendimento, descrição do atendimento e da solução. O relatório descrito acima deverá ser disponibilizado ao TJMG até o 5º dia útil após o fechamento do período.

6.1.1.4.6. Relatório Mensal de Disponibilidade: Relatório mensal apresentando os períodos de indisponibilidade da solução no mês, apontando os incidentes ofensores e/ou causas em cada período, quando for possível fazer tal correlação. O relatório descrito acima deverá ser disponibilizado ao TJMG até o 5º dia útil após o fechamento do período.

6.1.2. Apoio Técnico Especializado

A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico especializado à equipe de TIC do TJMG, mediante demanda prévia e agendamento, sob a modalidade de remuneração exclusiva por horas de atendimento efetivamente prestadas.

6.1.2.1. A CONTRATADA poderá ser acionada para prestar apoio técnico especializado para a equipe de especialistas do TJMG, sob demanda e mediante agendamento, remunerado por horas de atendimento.

6.1.2.1.1. Estes serviços englobam consultoria de arquitetura, apoio no desenvolvimento de novas integrações via APIs com sistemas próprios do TJMG e apoio técnico em projetos especiais de parametrização, com a transferência de conhecimento e tecnologia.

6.1.2.2. Após a solicitação, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de atendimento em até 2 (dois) dias úteis, observando o calendário do TJMG.

6.1.2.3. Quando necessária a interação ao vivo, esta deverá ocorrer no horário entre 7 às 20 horas por meio de videoconferência, que poderá ser gravada para uso do TJMG.

6.1.2.4. Quando solicitado, o atendimento do serviço de apoio técnico especializado deverá ser realizado por profissional(is) com experiência na solução e devidamente qualificado(s), com certificação Cisco vigente no nível Professional ou superior, em área de especialização compatível com o objeto (videoconferência e colaboração).

6.1.2.4.1. Certificações admitidas: CCNP, CCNA ou CCIE Collaboration.

7. PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

7.1. Prazos e Condições De Entrega ou Execução:

7.1.1. A solução contratada deverá estar integralmente ativa, configurada, homologada e 100% (cem por cento) operacional a partir da 0 (zero) hora do dia 21/01/2027 (horário de Brasília), assegurando a continuidade ininterrupta das atividades operacionais e processuais do TJMG prestadas via tecnologia CISCO, em sucessão ao Contrato TJMG nº 008/2021.

7.1.1.1. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA realizar previamente todas as etapas necessárias de provisionamento de licenças no portal de administração da fabricante (*Cisco Control Hub*), bem como a perpetuação integral das configurações e parametrizações existentes, impedindo qualquer hiato operacional ou indisponibilidade na realização de audiências e sessões de julgamento.

7.1.1.2. A transição do licenciamento corporativo (**continuidade de solução de videoconferência**) e das atribuições de perfis e papéis dos usuários deverá ser executada em segundo plano, sem causar impactos à operação, garantindo a preservação absoluta de credenciais de acesso, *links* de salas virtuais agendadas e do histórico de gravações armazenadas na nuvem.

7.1.1.3. Caso a licitação não seja finalizada em tempo hábil, o prazo previsto no item 7.1.1. poderá ser justificadamente prorrogado, de acordo com cronograma a ser apresentado pela Área Técnica.

7.1.2. Será admitido o fornecimento de versões superiores ou com evoluções tecnológicas do software contratado, desde que mantidas ou aprimoradas todas as especificações mínimas exigidas neste Termo de Referência, sem qualquer ônus financeiro adicional para o TJMG e mediante prévia aprovação formal do Contratante.

7.1.3. A tabela abaixo apresenta os prazos máximos de atendimento a serem cumpridos pela CONTRATADA:

Prioridade	Descrição	Prazo para início da resposta	Prazo para a solução
Alta	Indisponibilidade total ou em funcionalidade indispensável, ou degradação severa, que impeça a utilização da solução pelo TRIBUNAL.	1 hora útil	4 horas úteis
Média	Problemas que comprometam o funcionamento da solução, prejudicando a qualidade, o desempenho ou a produtividade na execução de uma atividade.	2 horas úteis	12 horas úteis
Baixa	Dúvidas em geral e problemas ou falhas que não comprometam o funcionamento da solução.	1 dia útil	4 dias úteis

7.2. Local: Os serviços serão executados remotamente.

8. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO

8.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico e, adicionalmente, a CONTRATADA deve prover serviços de consultoria e apoio, dentre outros, conforme descrito no item 10 (FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS).

8.2. A prestação dos serviços vincular-se-á ao mecanismo de não satisfação, sujeitando a CONTRATADA a glosas e penalidades em caso de descumprimento de Nível Mínimo de Serviço (NMS), de modo a resguardar o interesse público e a continuidade das atividades do TJMG

9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

A CONTRATADA deverá cumprir os níveis mínimos de serviço abaixo relacionados. Caso os mesmos não sejam cumpridos, a CONTRATADA poderá sofrer glosas (descontos) no pagamento e/ou demais sanções previstas.

Para efeito de cálculo será utilizado o arredondamento de duas casas decimais para todos os valores.

9.1. Indicador de Disponibilidade Mensal da Solução - IDM

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE MENSAL DA SOLUÇÃO (IDM)	
DESCRIÇÃO	Percentual de tempo, durante o período de um mês, em que a solução permanece disponível em condições normais de funcionamento.
FINALIDADE	Garantir que a solução tenha alta disponibilidade dentro dos parâmetros estabelecidos.
PERÍODO DE APURAÇÃO	Mensal.
META A CUMPRIR	No mínimo 99,9% de disponibilidade mensal da solução.
FÓRMULA DE CÁLCULO	IDM = (TM-TI) / TM Onde: • IDM = índice de disponibilidade mensal. • TM (Tempo Mensal) = tempo total do período de apuração (um mês), em minutos. • TI (Tempo Indisponível) = somatório dos tempos de indisponibilidade durante o período de apuração (um mês) em minutos. - Será considerada indisponibilidade ("downtime") quando a solução estiver fora de operação, inacessível externamente, ou apresentar falhas ou degradações funcionais, de desempenho ou de estabilidade, por responsabilidade direta ou indireta da CONTRATADA, do fabricante ou do provedor de infraestrutura da solução. - Serão desconsiderados eventuais tempos de indisponibilidade:

<table>
<tr><td></td><td>

Cuja responsabilidade recaia sobre o TRIBUNAL ou sobre sua infraestrutura de rede e telecomunicações;
Das manutenções programadas do fornecedor ou de seu provedor de infraestrutura, previamente informadas e aceitas pelo TRIBUNAL;
Em casos fortuitos ou de força maior, alheios à responsabilidade da CONTRATADA, do fabricante e do provedor de infraestrutura da solução, devidamente justificados e mediante anuência do TRIBUNAL.

</td></tr>
<tr><td>AJUSTE NO PAGAMENTO</td><td>
De acordo com a faixa em que se enquadrar o IDM apurado, será aplicado o percentual de glosa conforme a seguir:
<table>
<tr><th>IDM</th><th>Percentual de Glosa da Disponibilidade (%PGD)</th></tr>
<tr><td>≥ 99,9%</td><td>-</td></tr>
<tr><td>99,0% a < 99,9%</td><td>10%</td></tr>
<tr><td>95,0% a < 99,0%</td><td>25%</td></tr>
<tr><td>90,0% a < 95,0%</td><td>50%</td></tr>
<tr><td>80,0% a < 90,0%</td><td>75%</td></tr>
<tr><td>< 80,0%</td><td>100%</td></tr>
</table>
PGD = (1 – Percentual de Glosa)
</td></tr>
<tr><td>SANÇÕES</td><td>O não cumprimento das metas estabelecidas poderá ser configurado, a critério do TRIBUNAL, como inexecução da obrigação, estando a CONTRATADA sujeita às demais sanções previstas neste instrumento</td></tr>
<tr><td>INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO</td><td>A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL relatório analítico mensal com os períodos de indisponibilidade (horário de início e fim e tempo transcorrido de cada período), preferencialmente indicando as causas para maior clareza.

O TRIBUNAL poderá também utilizar registro de chamados de suporte abertos e outras comunicações devido a indisponibilidade para correlacionar com as informações prestadas.</td></tr>
</table>

9.2. Indicador de Atendimento de Chamados - IAC

<table>
<tr><th colspan="2">INDICADOR DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS (IAC)</th></tr>
<tr><td>DESCRIÇÃO</td><td>Este indicador define o percentual de chamados de suporte técnico atendidos dentro do prazo de solução exigido.</td></tr>
<tr><td>FINALIDADE</td><td>Garantir que os chamados de suporte técnico sejam atendidos e solucionados dentro dos prazos de solução estabelecidos.</td></tr>
<tr><td>PERÍODO DE APURAÇÃO</td><td>Mensal.</td></tr>
<tr><td>META A CUMPRIR</td><td>No mínimo 90% dos chamados deverão ser solucionados dentro dos prazos de solução estabelecidos para o serviço de Suporte Técnico.</td></tr>
<tr><td>MECANISMO DE CÁLCULO</td><td>
IAC = QA/QT

QT (Quantidade Total): corresponde à quantidade total de chamados que será utilizada como referência para o período de apuração vigente. A QT é obtida a partir do seguinte cálculo:

QT = QC + Saldo anterior

Onde:

QC (Quantidade Cadastrada): corresponde à quantidade de chamados que foram abertos pelo TRIBUNAL no período de apuração vigente. Não serão computados na QC os chamados não solucionados cujos prazos de solução, ainda não tenham se encerrado. Neste caso, esses chamados serão computados na QC referente ao próximo período de apuração.
Saldo anterior: corresponde à quantidade de chamados remanescentes de períodos de apuração anteriores, ou seja, chamados cadastrados em períodos anteriores, que excederam os prazos de solução definitiva e não foram solucionados no período de apuração anterior.
QA (Quantidade Atendida): corresponde à quantidade de chamados que foram solucionados no período de apuração vigente dentro do prazo.

</td></tr>
<tr><td>AJUSTE NO PAGAMENTO</td><td>Se o IAC calculado foi igual ou superior a 90% não haverá ajuste no pagamento.

No caso de IAC abaixo de 90%, será aplicada glosa (ajuste no pagamento). O valor a ser pago para o serviço será proporcional ao IAC e considerará também uma tolerância de 10 % sobre o quantitativo de chamados solucionados.</td></tr>
</table>

	O percentual de glosa a ser aplicado para o serviço será calculado conforme a seguinte fórmula: **PIAC = (IAC + 0,10), limitado a 100%** Onde: • PIAC = Percentual de IAC.
SANÇÕES	O não cumprimento das metas estabelecidas poderá ser configurado, a critério do TRIBUNAL, como inexecução da obrigação, estando a CONTRATADA sujeita às demais sanções previstas neste instrumento.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do início da execução do serviço de suporte técnico. Os dois primeiros meses de execução do serviço serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA. Durante esse período o indicador será apurado, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções no descumprimento dos limites previstos.

9.3. O valor mensal a ser pago à CONTRATADA será calculado pela aplicação da seguinte fórmula unificada:

9.3.1. A apuração de glosas aplicável ao Item 1 — Subscrições de licença e suporte técnico de software de videoconferência Cisco Webex Meetings — adotará a seguinte distribuição percentual para fins de cálculo do desconto final:

9.3.1.1. Percentual de Glosa de Disponibilidade (PGD): peso de 85% (oitenta e cinco por cento);

9.3.1.2. Percentual do Indicador de Atendimento de Chamados (PIAC): peso de 15% (quinze por cento).

MECANISMO DE CÁLCULO	Valor a Pagar = (Valor Previsto * PGD*0,85) + (Valor Previsto* PIAC*0,15) Onde: • Valor Previsto: Valor nominal contratado para o serviço no período (parcela mensal do item 6.1.1. - Subscrição de Licença e Suporte Técnico do Software de Videoconferência).

10. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Planejamento Inicial dos Trabalhos e continuidade do licenciamento

Por se tratar de **continuidade de solução de videoconferência e colaboração já implantada e em operação**, a execução observará o princípio da **indisponibilidade zero**, sendo vedada qualquer descontinuidade na realização de audiências, sessões de julgamento e demais atos processuais.

10.1.1. Em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer os meios de contato para o acionamento dos serviços de Suporte Técnico e de Apoio Técnico Especializado.

10.12. Em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, a CONTRATADA apresentará um **planejamento de continuidade**, contendo os procedimentos que serão adotados visando a continuidade da solução Cisco Webex Meetings, conforme item 7.1.

10.13. Em razão da ininterruptibilidade do serviço e da necessidade de transição sem impactos na prestação jurisdicional, os prazos referente aos itens 10.1.1. e 10.1.2. poderão ser reduzidos pelo TJMG à medida que se aproximar o termo final do Contrato nº 008/2021 (Solução de Videoconferência Cisco Webex Meetings), podendo ser estabelecido em até 1 (um) dia útil.

10.2. Sustentação e Suporte Técnico

A manutenção preventiva, corretiva e evolutiva da solução de videoconferência será prestada pela CONTRATADA sob o regime de serviço contínuo, conforme item 6.1.1.

10.2.1. A Central de Serviços de TI do TJMG acionará a CONTRATADA para auxílio de utilização, solução de incidentes, falhas na plataforma Webex, comportamentos anômalos no *Control Hub,* instabilidades de infraestrutura e todo e qualquer problema que demande suporte para a continuidade, estabilidade e segurança da plataforma, que atuará na resolução remota ou no acionamento imediato do suporte direto da fabricante.

10.2.2. Os chamados serão abertos pela equipe de TIC do TJMG via integração de ferramentas de ITSM, e-mail dedicado ou portal de atendimento da CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE.

10.3. Serviço de Apoio Técnico Especializado (Sob Demanda)

10.3.1. A prestação dos serviços previstos no item 6.1.2.1. serão executados mediante solicitação e aprovação formal proposta de atendimento pelo TJMG, conforme item 6.1.2.2.

10.3.2. A CONTRATADA executará a atividade e entregará ao Tribunal o Relatório de Atendimento Técnico com a comprovação das integrações/parâmetros aplicados.

10.3.2.1. O Relatório de Atendimento Técnico deverá ser aprovado pelo Fiscal do Contrato.

10.4. Reuniões de Governança e Acompanhamento por videoconferência:

10.4.1. As reuniões poderão ser agendadas e gerenciadas pelo TJMG, inclusive em plataforma de videoconferência diversa do Cisco Webex Meeting, a critério do TJMG.

10.4.2. Reunião Mensal de Alinhamento e fechamento destinadas a:

10.4.2.1. Avaliação do desempenho da plataforma.

10.4.2.2. Consolidação do histórico de chamados e pagamento mensal.

10.4.3. As Reuniões Extraordinárias poderão ser convocadas formalmente pelo TJMG, condicionadas à prévia abertura de chamado técnico para o tratamento de incidente de severidade crítica ou risco iminente de descontinuidade dos serviços, sendo obrigatória a participação de representantes qualificados da CONTRATADA.

10.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJMG, sempre que solicitada e sem custo adicional, a cópia de segurança (*backup*) integral ou parcial das configurações, dados e gravações armazenados na nuvem.

10.5. Toda comunicação formal, notificações, submissão de relatórios mensais e envio de solicitações de serviço será realizada eletronicamente através da Central de Serviços de TIC TJMG ou e-mail corporativo institucional devidamente cadastrado no processo.

10.6. Em até 90 dias úteis após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Continuidade e Transição Operacional, a ser executado no encerramento do contrato, ou em caso de rescisão contratual, que deverá ser aprovado pelo equipe técnica do TJMG, detalhando as ações necessárias para garantir a prestação ininterrupta dos serviços e deverá atender, no mínimo as seguintes condições:

10.6.1. O Plano de Continuidade e Transição Operacional deverá ser revisado e atualizado pela CONTRATADA sempre que solicitado pelo TJMG, bem como quando ocorrerem alterações relevantes na arquitetura da solução, na infraestrutura de rede ou nos fluxos de atendimento do Tribunal.

10.6.2. A CONTRATADA deverá prover todas as ferramentas, as informações, a garantia e o suporte técnico necessários para possibilitar a migração dos dados mantidos na nuvem para uma solução definida pelo TJMG.

10.6.3. A migração de dados deverá contemplar todos os dados mantidos na nuvem, inclusive logs, backup e versionamento de arquivos.

10.6.4. A CONTRATADA deverá fazer a cópia de segurança (backup) de todos os dados contidos na solução e fornecê-los à empresa que a substituirá, juntamente com quaisquer outro dados que forem necessários para a migração para a solução que prosseguirá com os serviços.

10.6.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar também ao TJMG uma cópia deste backup.

10.6.5. A migração dos dados não poderá exceder o prazo da rescisão ou término contratual, exceto sob autorização do TJMG.

10.6.6. As atividades do Plano de Continuidade e Transição Operacional não poderão gerar custos adicionais para o TJMG.

11. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1. Todos os serviços relativos ao objeto desta contratação, uma vez executados pela CONTRATADA, deverão ser avaliados pelo TRIBUNAL mensalmente, que poderá aprová-los ou rejeitá-los através da emissão de aceite/recusa com base nas informações apresentadas pela CONTRATADA, nos termos do art.140, I da Lei Federal 14.133/2021**.**

11.1.1. Qualquer entrega da CONTRATADA somente será considerada como finalizada após a formalização do seu aceite pelo TRIBUNAL.

11.2. A aprovação de todos os serviços é condição para a geração de nota fiscal, ateste e liberação do respectivo pagamento.

11.2.1. O TRIBUNAL reserva-se o direito de solicitar quaisquer informações complementares necessárias para atestar a veracidade das entregas efetuadas pela CONTRATADA e só emitirá o aceite final quando todas as informações estiverem entregues, corretas e completas.

11.3. O TRIBUNAL avaliará mensalmente os serviços executados através das entregas específicas e recorrentes do item 7 (PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO) e dos indicadores / NMS descritos no item 9 - (NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS) que serão, sempre que aplicável, extraídos das soluções informatizadas, incluindo o ambiente *Control Hub.*

11.4. O TRIBUNAL avaliará individualmente as entregas relacionadas ao item 10.3. (Serviço de Apoio Técnico Especializado).

11.4.1. O serviço será rejeitado quando estiver em desacordo com a proposta aprovada ou se apresentar falhas por parte da CONTRATADA.

11.4.2. Caso o serviço seja considerado rejeitado, o TRIBUNAL deverá registrar em Termo de Recusa ou documento equivalente, apresentando as eventuais falhas identificadas e a relação de ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.

11.4.3. Os serviços corrigidos pela CONTRATADA deverão ser submetidos à reavaliação do TRIBUNAL.

11.5. Após a validação de todos os serviços executados e do ateste que as informações prestadas estão completas, em conformidade com as exigências do objeto e corretas, o TRIBUNAL providenciará a formalização dos valores a serem faturados.

11.6. A aprovação dos serviços e entregas exigidas neste item é condição para ateste na nota fiscal e para a liberação do respectivo pagamento.

11.7. A aprovação de serviços não isentará a CONTRATADA das responsabilidades e obrigações a que se referem a legislação em vigor.

12. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

Conforme disposições estabelecidas da Minuta de Contrato - Anexo VI.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Reunir-se, antes do início da prestação dos serviços, caso o TRIBUNAL julgue necessário, com os fiscais/gestor deste Contrato para alinhamento das medidas a serem adotadas.

13.2.Executar o objeto, nos prazos estipulados e de acordo com as especificações técnicas, normas técnicas e condições previstas neste Termo de Referência.

13.3. Refazer, às suas expensas, o objeto executado em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

13.4. Realizar as atividades necessárias à execução do objeto deste Termo de Referência.

13.4.1.Comunicar imediatamente à gestão e/ou fiscalização do Contrato a ocorrência que afete a execução do objeto fornecido e/ou o cumprimento das obrigações.

13.5. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Gestão/Fiscalização durante a vigência do Contrato, no prazo determinado.

13.6. Indicar, no ato da assinatura do Contrato e sempre que ocorrer alteração, informando e mantendo atualizados, sob pena de presumir-se válidos aqueles informados anteriormente, os dados referentes a endereço, telefone e e-mail, e um ou mais prepostos para representá-la perante o TRIBUNAL em relação à execução do objeto.

13.6.1. A indicação ou a manutenção do preposto poderá ser recusada pelo TRIBUNAL, desde que devidamente justificada, devendo a CONTRATADA designar outro para o exercício da atividade.

13.7. Indenizar e ressarcir terceiros e/ou o TRIBUNAL por todo e qualquer dano decorrente diretamente da execução do Contrato, por culpa ou dolo de seus empregados ou prepostos, inclusive por uso indevido de patentes.

13.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações e encargos decorrentes do Contrato ou de eventual subcontratação, previstos na legislação pátria vigente, sejam de âmbito trabalhista, previdenciário, social e securitário, bem como pelas taxas, tributos, fretes, embalagens e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre a execução do objeto ora contratado, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao TRIBUNAL e não poderá onerar o objeto do Contrato.

13.9. Responsabilizar-se por todos e quaisquer recursos, conhecimentos, tecnologias, metodologias, mão de obra, equipamentos, infraestrutura e garantias necessários à execução do objeto, atendidos os requisitos técnicos e legais, garantida sua plena e integral realização em conformidade com as normas do Edital e seus Anexos, do Contrato e demais normas técnicas aplicáveis aos serviços contratados, no que tange à sua qualidade, utilidade e segurança.

13.10. Manter, durante a vigência do Contrato, de acordo com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação.

13.10.1. O descumprimento do disposto no subitem anterior sujeita a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato, aplicadas após regular processo administrativo.

13.11. Manter, durante a vigência do Contrato, sua regularidade fiscal perante o Cadastro Geral de Fornecedores (CAGEF), a ser aferida por meio da emissão de Certificado de Registro Cadastral (CRC).

13.11.1. O descumprimento do disposto no subitem anterior sujeita a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato, aplicadas após regular processo administrativo.

13.12. Abster-se de utilizar qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, bem como o trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal.

13.13. Paralisar, por determinação do TRIBUNAL, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com as previsões do Contrato e seus anexos, ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens.

13.14. Guardar por si, por seus empregados e prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento em razão do objeto do Contrato, o mais absoluto sigilo, ficando, portanto, por força de lei civil e criminal, responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

13.14.1. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, em especial quanto às disposições referentes à proteção de dados constantes no Contrato.

13.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato nos termos do art. 124, II, d, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

13.16. Substituir ou reparar, às suas custas, os bens ou serviços justificadamente considerados em desconformidade com as Especificações Técnicas.

13.17. Responder, independentemente de culpa, por eventuais danos ao meio ambiente causados por ação ou omissão de seus dirigentes, empregados, prepostos e subcontratados, eximindo o TRIBUNAL de qualquer responsabilidade.

13.**18.** Permitir ao TRIBUNAL, a qualquer momento, a realização de auditoria da execução quanto à execução do objeto, bem como de supervisão, controle e fiscalização do Contrato, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade à CONTRATADA.

13.19. Submeter previamente, por escrito, ao TRIBUNAL, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações técnicas deste Contrato.

13.20.Obter junto aos órgãos competentes, conforme o caso, as licenças, permissões, autorizações e demais documentos exigíveis na forma das legislações aplicáveis.

13.21. Informar ao gestor qualquer alteração nos dados da conta bancária indicada para fins de pagamento.

13.22. Observar e cumprir as regras previstas na Cartilha de Integridade para Licitantes e Contratados do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

13.23. Responder, durante o prazo legal, pela solidez e segurança dos serviços executados, podendo o TRIBUNAL exigir-lhe indenização e/ou correção, quando encontrados vícios ocultos ou desconformidades.

14. OBRIGAÇÕES DO TJMG

14.1. Efetuar o pagamento nos termos especificados neste Termo de Referência.

14.2. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento da execução do objeto contratado.

14.3. Fornecer à CONTRATADA as informações e documentações indispensáveis à execução do objeto contratado.

14.4. Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo, para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na execução do objeto.

14.5. Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto contratual entregue em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, justificando as razões da recusa.

14.6. Notificar tempestivamente a CONTRATADA quanto a autuações, notificações e intimações que venha a receber, relativas ao descumprimento, pela CONTRATADA, de obrigações decorrentes de normas e legislação aplicáveis ao objeto deste Termo de Referência.

14.7. Cumprir, de forma a não retardar os prazos da CONTRATADA, suas obrigações contratuais que constituam pré-requisitos para que ela cumpra suas obrigações.

14.8**.** Interromper os trabalhos sempre que considerar a medida necessária, justificando as razões da interrupção.

14.9. Decidir, juntamente com o representante da CONTRATADA, todas as questões rotineiras que surgirem durante a execução dos serviços.

15. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

15.1. CONSÓRCIO: Não será admitido

15.2. SUBCONTRATAÇÃO: Não será admitida.

16. GARANTIA CONTRATUAL

16.1. A CONTRATADA deverá providenciar a prestação de garantia de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

17. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA: Não será solicitada.

18. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da divulgação no PNCP, podendo ser prorrogado até o limite legal.

19. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1 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.

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

19.3. 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.

19.4. 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.

19.5. 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.

20. ANTICORRUPÇÃO

Conforme disposições estabelecidas da Minuta de Contrato - Anexo VI.

21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme disposições estabelecidas da Minuta de Contrato - Anexo VI.

22. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

22.1. 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.

22.2. 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 I, devidamente assinado.

23. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

23.1. O Plano de Continuidade e Transição Operacional, detalhado no subitem 10.6. deverá ser executado no caso de rescisão ou encerramento contratual, a CONTRATADA deverá prestar toda a assistência necessária à empresa que a substituirá durante a fase de migração dos dados, independentemente de o motivo de encerramento do contrato ter sido o fim de sua vigência ou uma rescisão prematura por qualquer razão.

23.2. A CONTRATADA deverá prover as condições necessárias para a execução do serviço de migração de dados, podendo, inclusive, ocorrer a adaptação do Plano de Continuidade e Transição Operacional pela CONTRATADA em conjunto com a equipe técnica do TJMG.

23.3. O TJMG cancelará todos os perfis de acesso da contratada ao seu ambiente computacional no último dia de execução do contrato.

24. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS – AMOSTRA E/OU PROVA DE CONCEITO

24.1. Não serão exigidas amostra ou realização de prova de conceito.

25. HABILITAÇÃO

Conforme item 8 do Edital.

26. DA COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS TÉCNICOS PRÉVIA À ASSINATURA DO CONTRATO

26.1. Como condição prévia e indispensável para a celebração do Termo de Contrato, a licitante adjudicatária deverá apresentar ao Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no prazo de até **03 (três) dias úteis** contados da convocação formal, a comprovação do atendimento aos seguintes requisitos técnicos operacionais junto ao fabricante Cisco:

a) Status de Parceiro de Colaboração + EA Buying Model Authorization: Comprovação de credenciamento ativo junto à fabricante Cisco com especialização na arquitetura de Colaboração (Collaboration) e autorização para comercialização e governança no modelo Enterprise Agreement (EA Buying Model Authorization);

b) Contrato de Suporte Compartilhado Ativo (PSS/Co-Designated): Comprovação de celebração de contrato de suporte compartilhado ativo com a fabricante Cisco (Partner Support Service - PSS / Co-Designated ou modalidade equivalente homologada pelo fabricante).

26.2. A comprovação das condições exigidas no subitem 26.1 dar-se-á mediante a apresentação pela adjudicatária de:

I – Em relação à alínea "a": Documento, certificado ou extrato eletrônico oficial emitido pela Cisco atestando a autorização ativa no modelo Enterprise Agreement (EA) na arquitetura de Colaboração, facultando-se ao TJMG a validação das informações por meio de consulta direta ao catálogo oficial de parceiros do fabricante (https://locatr.cloudapps.cisco.com);

II – Em relação à alínea "b": Cópia do contrato de suporte celebrado com a Cisco, extrato oficial da plataforma de parceiros ou declaração formal do fabricante que ateste o vínculo de suporte compartilhado ativo (PSS/Co-Designated) vigente e em nome da licitante adjudicatária.

26.3. A não apresentação dos documentos comprobatórios no prazo assinalado, ou a constatação de sua invalidade, ineficácia ou recusa de confirmação pelo fabricante, caracterizará recusa injustificada à celebração do contrato, sujeitando a licitante adjudicatária às penalidades administrativas previstas neste instrumento convocatório.

26.4. Ocorrendo a hipótese prevista no subitem 26.3, será facultado à Administração examinar a proposta e a documentação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fins de convocação, negociação e comprovação dos requisitos prévios à contratação, nos termos do art. 90 da Lei Federal nº 14.133/2021.

27. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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