



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA

SISTEMA DE COMPRAS, LICITAÇÕES, CONTRATOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

Estudo Técnico Preliminar - ETP Nº 2534196/2025 - COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO

Conforme processo eletrônico nº 7002307-71.2021.8.08.0000, as contratações devem ser precedidas de Estudos Técnicos Preliminares (ETP's), atendendo ao disposto na Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa nº 40/2020, tal como estabelece a Norma Introdutória NP 01.

Objetivando subsidiar a elaboração do ETP, importante examinar os normativos (normas, regras, preceitos e legislações) que disciplinam os materiais/equipamentos a serem adquiridos, de acordo com sua natureza, além de analisar as aquisições anteriores do mesmo objeto, a fim de identificar as inconsistências ocorridas nas fases de planejamento da contratação, seleção do fornecedor e recebimento e utilização dos materiais/equipamentos.

Orientações para elaboração do Estudo Técnico Preliminar, encontram-se disponíveis na Intranet do PJES, em "[Norma de Procedimentos](#)" - [Formulários da NP 01](#) - Sistema de Compras, Licitações e Contratos.

1- INFORMAÇÕES BÁSICAS:

Contratação de empresa para fornecimento de licenças para solução de webconferência Zoom, em formato de software como serviço (SaaS), para atender às demandas do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES

Número do processo administrativo:

7001834-46.2025.8.08.0000

Área requisitante:

Secretaria de Tecnologia da Informação

2- DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO:

Contratação de empresa para fornecimento de licenças para a ferramenta Zoom, plataforma de videoconferência amplamente reconhecida pela sua estabilidade, segurança e funcionalidades avançadas, com o objetivo de viabilizar a realização de audiências, sessões de julgamento, reuniões institucionais e demais atos processuais e administrativos no âmbito do Poder Judiciário do Espírito Santo.

O avanço das tecnologias da informação e comunicação tem transformado a forma como as atividades institucionais são desempenhadas, especialmente no contexto deste órgão. O uso de ferramentas de videoconferência tornou-se essencial para garantir a continuidade dos serviços jurisdicionais e ampliar o acesso à justiça.

A necessidade de contratação está embasada no princípio da eficiência administrativa, conforme o artigo 37, caput, da Constituição Federal, e reforça a adoção de tecnologias que aprimorem a prestação jurisdicional, reduzam custos operacionais e garantam maior acessibilidade aos usuários do sistema de justiça. A contratação da solução Zoom também está em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), que orienta a Administração Pública na busca por soluções tecnológicas inovadoras e de reconhecida eficiência.

A Resolução CNJ nº 345/2020 normatizou a realização de atos processuais por videoconferência no âmbito do Poder Judiciário, e a Resolução CNJ nº 354/2020 consolidou diretrizes para a realização de sessões de julgamento telepresenciais nos tribunais, destacando a importância de plataformas adequadas para garantir a segurança jurídica e a efetividade dos atos praticados. A Resolução CNJ nº 370/2021, ao instituir a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), estabelece o fortalecimento do uso de ferramentas tecnológicas com vistas à otimização da prestação jurisdicional.

O advento da pandemia de COVID-19 consolidou a videoconferência como método imprescindível para o funcionamento dos órgãos judiciais, reafirmando a importância da utilização de meios eletrônicos para a prática de atos processuais e administrativos. Assim, a implementação de soluções tecnológicas adequadas visa aumentar a celeridade processual e otimizar os recursos públicos.

O Zoom se destaca como a solução mais adequada para atender às demandas institucionais, considerando sua ampla compatibilidade com dispositivos diversos, suporte para um número elevado de participantes simultâneos, recursos avançados de gravação e transcrição, além de funcionalidades de controle de acesso que garantem a segurança das informações tratadas. A plataforma atende à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) no que se refere à segurança da informação e à proteção de dados pessoais. Entre os principais benefícios proporcionados pela ferramenta, destacam-se:

- Alta qualidade de áudio e vídeo, garantindo maior clareza na comunicação entre magistrados, advogados, partes e demais participantes dos atos processuais;
- Gravação e armazenamento em nuvem, possibilitando a criação de registros oficiais de audiências e reuniões institucionais;
- Transcrição automática e legendas em tempo real, aumentando a acessibilidade dos atos processuais;
- Controle avançado de permissões, possibilitando a gestão de participantes e assegurando a segurança dos atos praticados;
- Criptografia de ponta a ponta, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e assegurando a confidencialidade das informações tratadas;
- Facilidade de acesso e compatibilidade com diversos dispositivos, ampliando a inclusão digital e a participação de partes e advogados em atos processuais;
- Estabilidade e suporte para reuniões com grande número de participantes, permitindo a realização de audiências complexas e sessões colegiadas sem interrupções.

Estudos realizados por usuários internos (magistrados), conforme registrado no processo SEI nº 7000359-51.2023.8.08.0024, demonstram que a plataforma Zoom atende de forma eficaz às necessidades institucionais do PJES, permitindo a condução de reuniões e audiências de maneira eficiente, segura e célere, dispondo, em especial, da funcionalidade de "salas de espera" que possibilita a preservação dos depoimentos prestados por testemunhas. Motivo pelo qual manter o uso da ferramenta se mostra indispensável para garantir a continuidade do processo de modernização dos serviços judiciais e a promoção de uma justiça acessível a todos. Justifica-se ainda pelo fato que a utilização da ferramenta foi difundida e está consolidada em todas as unidades do PJES, e o uso de outra solução, além de não dispor de todas funcionalidades necessárias às atividades jurisdicionais, demandaria capacitações e orientações para os usuários o que impactaria até nos prazos dos serviços judiciais.

Considerando o iminente término do contrato vigente e a necessidade de manter a prestação jurisdicional eficiente e acessível, a contratação da solução Zoom é imprescindível para evitar a interrupção de serviços essenciais ao funcionamento do Poder Judiciário.

A descontinuidade do serviço da ferramenta de webconferência impactaria diretamente a celeridade processual, a realização de audiências e a comunicação institucional, podendo gerar atrasos na tramitação dos processos e dificultar o cumprimento das normativas do CNJ. Dessa forma, a pretensa contratação se configura como medida essencial para garantir a continuidade do serviço e assegurar que o Poder Judiciário do Espírito Santo disponha de uma solução adequada para o desempenho de suas atividades essenciais.

3- DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

1. Atualmente o PJES possui cerca de 350 usuários ativos e 10.5 Terabytes de armazenamento utilizado, que deverá ser mantido no novo contrato.
2. **ITEM 1 - SOLUÇÃO DE WEBCONFERÊNCIA ZOOM NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) - LICENÇA ENTERPRISE NAMED OU SIMILAR**
 - 2.1. Deverá ser fornecida solução de comunicação unificada composta por aplicativo de webconferência, webinar, treinamentos e streaming de áudio/vídeo ao vivo e sob demanda, disposto em nuvem para conferências entre usuários internos e externos.
 - 2.2. **Especificações técnicas dos Serviços de Webconferência**
 - 2.2.1. A plataforma deve fornecer, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
 - a) Funcionalidade de reuniões Webconferência;
 - b) Funcionalidade de eventos Webinar/Treinamentos;
 - c) Funcionalidade de troca de mensagens de texto (aplicativo team chat);
 - d) Funcionalidade de Reserva de Espaços de Trabalho (coworking e salas de videoconferência, reunião);
 - e) Funcionalidades de IA, Integrações e Automações;
 - f) Funcionalidade de Relatórios e Análise de Dados;
 - 2.2.2. Todas estas funcionalidades devem ser fornecidas integradas em um único aplicativo;
 - 2.2.3. Deverá prover recursos de acessibilidade, sendo que toda a plataforma deverá ter compatibilidade com ao menos 1 software de leitura de tela, recursos de facilidades de uso de teclas tab, shift, etc, e closed caption ou transcrição de áudio;
 - 2.2.4. Deve ser possível acessar as funcionalidades da plataforma via:
 - a) Navegador de Internet: no mínimo, Google Chrome, Mozilla Firefox para Sistema Operacional Windows e Safari para MAC OS, sem a necessidade de instalação de qualquer aplicativo;
 - b) Aplicativo para desktop ou Navegador Web: no mínimo, os sistemas operacionais Windows e MacOs;
 - c) Tablet: no mínimo, os sistemas operacionais Android e iOS;
 - d) Smartphone: no mínimo, os sistemas operacionais Android e iOS;
 - e) Telefone: Conexão de participantes por ligação telefônica comum;
 - 2.2.5. Deve atender, no mínimo, os seguintes requisitos relacionados à Plataforma:
 - a) Deve ser executado como serviço de nuvem, rodando na nuvem do próprio fabricante da solução;
 - b) Deve ser acessível, de forma segura, tanto da rede interna deste órgão (rede local - LAN) quanto via Internet;
 - c) Toda comunicação e dados devem ser criptografados da origem até o destino (Fim a Fim ou Ponto a Ponto) entre o aplicativo e a nuvem, incluindo seu armazenamento. Todos os dados armazenados na nuvem do fabricante devem seguir a Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil ou GDPR;
 - d) Nenhuma informação deve ser armazenada na nuvem sem criptografia;
 - e) Deve utilizar protocolos seguros, como HTTPS ou TLS;
 - f) Aplicação/interface de administração dos serviços deve prover comunicação segura através de criptografia;
 - g) Aplicação deve implementar, ao menos, criptografia AES 256-bits ou SHA-256 nas reuniões de webconferência entre o aplicativo e a nuvem;
 - h) Deve possuir certificações de segurança reconhecidas de mercado, como, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 27701 além de SAE16 / ISAE 3402 Type II SOC 2 e SAE16 / ISAE 3402 Type II SOC3 com relatório de auditoria público;
 - i) Internacionalização para o Brasil - Opção para que todos os menus e instruções sejam exibidos em português brasileiro;
 - 2.2.6. A solução deve permitir e o gerenciamento centralizado através de uma única interface WEB com no mínimo as seguintes características:
 - a) Deve permitir que os usuários registrados possuam um endereço padrão SIP URI que permita efetuar ou receber chamadas de outros terminais;
 - b) de videoconferência, de qualquer fabricante, que implementem o protocolo SIP, padrão de mercado conforme RFC 3261 e H323, podendo esse item ser software ou hardware auxiliar;
 - c) Deve permitir integração com serviços de calendário/agenda para agendamento de reuniões e eventos;
 - d) Deve implementar criptografia da sinalização e chamada, garantindo a segurança delas;
 - e) Deve permitir o registro de no mínimo 2 (dois) dispositivos simultâneos por usuário;
 - f) Agendamento, criação e total administração de reuniões (webconferências), prévia e durante, através de computadores, notebooks, tablets e smartphones, com envio de convites para convidados internos e externos ao órgão;
 - g) Deve possuir atalhos de teclado nas aplicações para Windows e Mac facilitando seu uso, e sendo um recurso de acessibilidade;
 - h) Atualizações de versões, tanto para correção de bugs quanto para adição de novas funcionalidades, devem ser aplicadas assim que estiverem disponíveis;
 - i) As atualizações de versão devem ser disponibilizadas de forma automática e transparente aos usuários;
 - j) Permitir gravação total e ilimitada das reuniões, incluindo todo conteúdo compartilhado na reunião, em formato "mp4" ao administrador, na nuvem ou localmente, dispensada a simultaneidade.
 - 2.2.7. A Solução deve ser baseada em sistema distribuído, com pelo menos 3 (três) datacenters em diferentes países, no mínimo em 2 (dois) continentes distintos.
 - 2.2.8. Capacidade de armazenamento de no mínimo 200 GB (200 gigabytes) de dados em gravações de reuniões e bate-papos, na nuvem por usuário.

2.2.9. Durante a vigência contratual os dados não podem ser reescritos por pelo menos 1 ano. Esse armazenamento poderá ser na própria página web do usuário ou através de espaço em drive separado na nuvem.

2.2.10. As versões de software comercializados devem estar disponíveis normalmente através dos canais de venda do fabricante no Brasil.

2.2.11. As versões de aplicativos devem estar disponíveis nas principais lojas de apps Android e IOS, Windows e Mac OS.

2.3. **Funcionalidade de reuniões Webconferência**

2.3.1. Deve ser possível a realização de reuniões com áudio e vídeo e permitir a criação, agendamento e administração de reuniões;

2.3.2. Deve ter capacidade mínima de 500 (quinhentos) participantes em cada sala;

2.3.3. Deve ser possível o agendamento de reuniões para uma determinada data e hora, sendo alertado aos participantes convidados da reunião sobre o seu início;

2.3.4. Antes que o participante entre na reunião, deve ser possível verificar quem são os participantes da mesma;

2.3.5. Deve ser possível a gravação da reunião de forma ilimitada na nuvem do fornecedor, na página web ou em drive separado disponível para tal fim;

2.3.6. Deve ser possível o acesso de usuário convidado, ou seja, de usuário externo a esta instituição que não possua conta nesta plataforma, permitindo sua participação através de áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo;

2.3.7. Deve ser possível colocar usuários em mudo, caso estes estejam gerando ruído que esteja atrapalhando o andamento da reunião, sendo possível a gestão centralizada dos controles de microfones;

2.3.8. Deve permitir criação de pelo menos 20 (vinte) salas reservadas/grupos de trabalho durante a videoconferência, permitindo que os participantes incluídos em cada grupo interajam entre si fora da reunião principal.

2.3.9. Possibilidade de os participantes solicitarem a palavra - Por meio de um sistema com indicação visual (mão levantada) ou chat, inscrevendo-se para uso da palavra;

2.3.10. A solução deverá apresentar qualidade de vídeo pelo menos correspondente a HD (720p);

2.3.11. O Anfitrião da reunião deverá ter a possibilidade de Bloqueio e desbloqueio de sala após número de participantes estar completo, não possibilitando novos acessos quando a sala está bloqueada;

2.3.12. Possibilidade de suporte remoto dentro de uma reunião;

2.3.13. Controle de ativação/desativação pelo participante de microfone e vídeo.

2.3.14. Permite layout de visualização dos participantes no estilo “galeria”, possibilitando a visualização de pelo menos 25(vinte e cinco) “rostos” simultaneamente, lado a lado, na mesma proporção, gerando identificação visual (highlight) àquele que está falando no instante, para as funcionalidades de Reuniões e Eventos (Webinars).

2.3.15. Possibilidade de acesso de convidados externos sem registro, apenas clicando no link de convite;

2.3.16. Possibilita ao anfitrião da reunião repassar a outros usuários a função de anfitrião da reunião.

2.3.17. Função para que o anfitrião possa remover participante, ou manter ele em sala de espera; O Anfitrião também deverá ter o controle completo da reunião, como habilitar e desabilitar gravação, habilitar e desabilitar microfones, habilitar e desabilitar, chat e notificações.

2.3.18. Possibilita ao administrador da reunião convidar, antes e durante a reunião, participantes através de envio de e-mail, contatos da conta, mensagens para que ingressem na webconferência através do acesso ao link de endereçamento da reunião.

2.3.19. Criação/agendamento de reuniões com acesso restrito, permitindo a participação na reunião apenas a pessoas autorizadas.

2.3.20. Permite configurar o modo de ingresso do dispositivo de áudio e vídeo dos participantes na reunião (ligado ou desligado).

2.3.21. Deve ter a funcionalidade de sala de espera que permita isolar o participante não permitindo que o mesmo identifique participantes, áudios, vídeos, arquivos, chats, enquanto estiverem na situação de espera.

2.3.22. Permite configurar sala de espera, para que os participantes não ingressem diretamente na reunião e, possam ser liberados pelo administrador da reunião a entrar, um por um, de acordo com a conveniência do anfitrião.

2.3.23. Permite que durante a realização da reunião, o administrador possa colocar qualquer participante de volta na sala de espera e possa permitir o seu reingresso, conforme sua decisão.

2.3.24. Permite gerar reuniões com identificação de salas aleatoriamente ou fixas, predefinidas.

2.3.25. Permite layout de visualização dos participantes no estilo “orador ativo”, focalizando em proporção maior o orador e miniaturizando (abaixo ou acima) os demais participantes.

2.3.26. Permite que o participante da reunião fixe a visualização do participante que desejar, independentemente de quem seja o orador momentâneo.

2.3.27. Modo de visualização “pinado” ou fixado, para as funcionalidades de Reuniões e Eventos (Webinar).

2.3.28. Permite a todos os participantes da reunião compartilhar conteúdo (arquivos, telas, apresentações), dispostos em seu dispositivo local, durante a reunião.

2.3.29. Deve permitir a criação de WhiteBoards;

2.3.30. Deve permitir a criação de WhiteBoards através de modelos, como diagramas, gráficos de fluxo, mapas mentais, etc;

2.3.31. Deve possuir recurso de IA integrado ao WhiteBoard;

2.3.32. Deve permitir a interação dos participantes da reunião com o WhiteBoard;

2.3.33. Deve permitir a pesquisa de quadros recentes, compartilhados pelo usuário, e compartilhados com o usuário;

2.3.34. Deve permitir a marcação de quadros para facilitar a pesquisa;

2.3.35. Deve permitir ações no WhiteBoard, como bloquear, renomear, duplicar;

2.3.36. Deve permitir a exclusão do quadro branco;

2.3.37. Todas as reuniões devem permitir a participação de usuários internos (dentro da corporação) como de usuários externos (fora da corporação) sem a necessidade de registro prévio.

2.3.38. Deve possuir as seguintes opções de Compartilhamento de Tela para desktop.

2.3.39. Compartilhamento de Tela completa;

2.3.40. Compartilhamento de Navegador da Web ou Janelas de aplicativos;

2.3.41. O compartilhamento poderá ser visualizado por qualquer dispositivo e sistema operacional incluso neste documento, desde que seja apto para suportar as atividades da reunião;

- 2.3.42. Deve permitir a realização de pesquisas ou enquetes para os participante após a reunião, feedback;
- 2.3.43. Deve permitir a visualização de estatísticas de visualizações e comentários do clip;
- 2.3.44. Deve ter a função de reserva de espaços de trabalho.
- 2.3.45. Deve permitir a criação de salas de vídeo contínuas.
- 2.3.46. Deve permitir realizar anotações durante a reunião.
- 2.3.47. Deve permitir o compartilhamento das anotações, via link ou e-mail.

2.4. Funcionalidade de eventos (Webinar/Treinamentos)

2.4.1. Pré-Evento:

- a) Deve permitir a criação de eventos personalizados, com opções de marcação, temas e layouts.
- b) Deve permitir a definição de papéis e permissões para participantes, co-apresentadores e administradores.
- c) Deve permitir a configuração de salas de espera virtuais com diferentes níveis de acesso.
- d) Deve permitir a criação de enquetes pré-evento para coletar informações sobre os participantes.
- e) Deve permitir a integração com calendários externos para facilitar o agendamento.
- f) Deve permitir a criação de salas de green room para que os apresentadores se conectem antes do evento.
- g) Deverá poder criar eventos com no mínimo 10 palestrantes e 500 participantes.
- h) Deverá permitir criação de evento com vídeo pré-gravado a ser transmitido.

2.4.2. Durante o Evento

- a) Deve permitir a transmissão ao vivo de alta qualidade para um grande público (mínimo 500 participantes).
- b) Deve permitir o compartilhamento de tela, vídeo e áudio de alta qualidade.
- c) O compartilhamento poderá ser visualizado por qualquer dispositivo e sistema operacional incluso neste documento.
- d) Deve permitir a alternância entre múltiplos apresentadores, com transições suaves.
- e) Deve permitir a interação em tempo real através de chat, perguntas e respostas, e reações.
- f) Deve permitir a criação de enquetes durante o evento, com resultados em tempo real.
- g) Deve permitir a gravação do evento completo, incluindo áudio, vídeo e chat.
- h) Deve ser armazenado em local seguro e protegido por credenciais de acesso, na infraestrutura do fabricante. Deverá gravar no mínimo 9 horas em sequência no mesmo arquivo.
- i) Deve permitir a criação de salas de breakout para discussões em grupos menores.
- j) Deve permitir a tradução simultânea para diferentes idiomas.
- k) Deve permitir o uso de fundos virtuais e filtros.
- l) Deve permitir o compartilhamento de documentos e materiais de apoio.
- m) Cada participante deve conseguir realizar o ajuste e organização de layout da tela conforme preferir.
- n) Palestrantes devem ter seu áudio e vídeo distribuídos a todos os participantes, e devem poder alternar entre si a condição de apresentador.
- o) Deve ser possível a comunicação via bate papo por texto entre participantes e apresentadores.
- p) Deve permitir que usuários habilitem legendas.
- q) Deve permitir plano de fundo virtual.
- r) Recursos do evento- Interaja ainda mais com os participantes adicionando chamadas à ação, biografia dos palestrantes e documentos para download no evento Zoom.
- s) Uma sala virtual maior pode ser dividida em salas menores para a realização de trabalhos em grupo. Ao término, os participantes voltam para a sala principal para continuar o treinamento.
- t) Deve ser possível ao instrutor visitar cada uma destas salas menores para auxiliar os alunos no decorrer da execução dos trabalhos.
- u) Deve ser possível a verificação pelo instrutor se os alunos estão com a tela do evento selecionada em seu computador, ou se estão com outro aplicativo aberto.
- v) Deve ser possível a realização de enquetes durante o evento, dentro da plataforma em uso, as quais devem ser enviadas e respondidas pelos participantes, apresentando relatório de respostas à medida que os participantes forem respondendo.
- w) Deve possuir funcionalidades onde os alunos possam sinalizar ao professor quando quiserem fazer alguma pergunta ou interação com o professor, dentro da plataforma do treinamento, sem utilizar a abertura de outras páginas ou recursos da solução.
- x) Deve ser possível a realização de provas, com perguntas de múltipla escolha, verdadeiro ou falso e preencher espaço em branco. Deve ser possível a pontuação automática do gabarito conforme respostas fornecidas pelo instrutor.
- y) Para a realização de provas, as questões devem ser respondidas dentro da ferramenta de treinamento sem que seja necessário o uso de outra ferramenta da solução, tendo que mudar de aba no navegador ou sair do aplicativo.

2.4.3. Pós-Evento:

- a) Deve permitir a geração de relatórios detalhados sobre o desempenho do evento, incluindo métricas de participação, engajamento e perguntas.
- b) Deve permitir o download da gravação do evento em diferentes formatos.
- c) Deve permitir o envio automático de emails de acompanhamento aos participantes.
- d) Deve permitir a edição e organização das gravações em um hub centralizado.

2.5. Funcionalidades opcionais:

- 2.5.1. Deve permitir a integração com outras ferramentas de produtividade (CRM, marketing, etc.).
- 2.5.2. Deve permitir a personalização da marca do evento.

- 2.5.3. Deve permitir a criação de eventos híbridos, combinando participantes presenciais e online.
- 2.5.4. Deve permitir o envio de conteúdo pré-gravado aos participantes ao vivo.
- 2.5.5. Deve permitir a criação de ambientes de backstage virtuais para os administradores.
- 2.5.6. Deve permitir a transmissão de eventos para mídias sociais (youtube e facebook).
- 2.5.7. Deve possuir espaço específico para o envio de perguntas pelos participantes. Os apresentadores devem conseguir filtrar as perguntas, de forma a selecionar as que ainda não foram respondidas para poderem responder.
- 2.5.8. Deve ser possível a verificação pelos apresentadores se os participantes estão com a tela do evento selecionada em seu computador, ou se estão com outro aplicativo aberto.
- 2.5.9. Deve ser possível a geração de relatórios sobre o evento, com informações sobre os participantes.
- 2.5.10. Deve permitir o envio de conteúdo broadcast para TVs e displays.

2.6. **Funcionalidade de troca de mensagens de texto (aplicativo team chat)**

- 2.6.1. Todas as mensagens trocadas em uma conversa um a um ou em um grupo/canal devem ser permanentes naquele local, ou seja, independente do dispositivo que o grupo for acessado, todas as mensagens devem estar disponíveis;
- 2.6.2. Deve possuir o recurso de criação de pastas e grupos/canais;
- 2.6.3. No caso dos grupos/canais, caso um usuário for adicionado a um grupos/canais já existente, ele deve ter acesso a toda informação já trocada ali, mesmo que anteriormente a sua entrada.
- 2.6.4. O usuário que inserir uma nova mensagem de texto deve conseguir deletá-la, se necessário;
- 2.6.5. Deverá permitir o compartilhamento de arquivos de pelo menos 500Mb de tamanho;
- 2.6.6. Deve possuir capacidade de armazenamento ilimitado;
- 2.6.7. Todos os arquivos compartilhados em uma conversa um a um ou em um grupo devem ser permanentes naquele local, ou seja, independente do dispositivo que o grupo for acessado, todos os arquivos devem estar disponíveis;
- 2.6.8. O usuário que inserir um novo arquivo deve conseguir deletá-lo, se necessário;
- 2.6.9. Deve realizar a gravação e o armazenamento da mensagem de texto ;
- 2.6.10. Todos os participantes podem enviar mensagens, arquivos, agendar reuniões, iniciar reuniões, adicionar participantes, iniciar/parar gravação;
- 2.6.11. Deve ser possível definir dois ou mais moderadores em um grupo ou organização de usuários, permitindo que os moderadores gerenciem as funcionalidades de adicionar participantes, iniciar reuniões, iniciar/parar gravação;
- 2.6.12. Os participantes dos grupos devem conseguir deletar apenas suas próprias mensagens ou arquivos enviados;
- 2.6.13. Deve permitir a criação de enquetes e pesquisas nos grupos/canais;
- 2.6.14. Deve permitir o agendamento de mensagens;
- 2.6.15. Deve permitir a confirmação de visualização de mensagens enviadas e lidas;
- 2.6.16. Deve permitir marcar uma mensagem como não lida;
- 2.6.17. Deve possuir chat contínuo pós reunião;
- 2.6.18. Deve possuir o recurso de lembrete para releitura de mensagens;
- 2.6.19. Deve possuir recurso de tradução de mensagens de texto;
- 2.6.20. Deve possuir recurso de envio de mensagens de áudio;
- 2.6.21. Deve possuir recurso de envio de mensagens de vídeo;
- 2.6.22. Deve possuir recurso de notificação de mensagens;
- 2.6.23. Deve permitir pesquisa de contatos, mensagens instantâneas e arquivos;
- 2.6.24. Deve permitir o bloqueio de usuários;
- 2.6.25. Deve possuir cliente de e-mail e calendário com integração a Google e Microsoft no aplicativo team chat;
- 2.6.26. Deve possuir recurso de quadro branco ilimitado;
- 2.6.27. Deve permitir o agendamento de reuniões por videoconferência direto do aplicativo;
- 2.6.28. Deve permitir tradução, transcrição e legendas automáticas em Português e incluindo no mínimo mais 40 idiomas;
- 2.6.29. Deve permitir a gravação do vídeo (câmera) e tela bem como só o vídeo (câmera) ou somente a tela;
- 2.6.30. Deve permitir o download da gravação gerada;
- 2.6.31. Deve permitir gerir os vídeos criados em playlists com a possibilidade de realizar comentários;
- 2.6.32. Deve permitir controlar o áudio e o vídeo, pausar e excluir;
- 2.6.33. Deve permitir a edição da gravação;
- 2.6.34. Deve permitir o compartilhamento do vídeo gerado por e-mail ou link de acesso;

2.7. **Funcionalidade de Reserva de Espaços de Trabalho (coworking e salas de videoconferência, reunião)**

- 2.7.1. Deve permitir que os usuários visualizem em tempo real a disponibilidade de salas e espaços de trabalho.
- 2.7.2. Deve permitir que os usuários reservem espaços específicos para reuniões, eventos ou trabalho individual, com antecedência ou de forma espontânea.
- 2.7.3. Deve permitir a personalização das reservas, como definição do tamanho da sala, equipamentos necessários e duração da reserva.
- 2.7.4. Deve permitir a integração com calendários pessoais para evitar conflitos de agendamento.
- 2.7.5. Deve permitir a criação de mapas virtuais dos espaços físicos, facilitando a localização e a reserva.
- 2.7.6. Deve permitir a configuração de políticas de reserva, como limites de tempo para reservas ou restrições de acesso a determinados espaços.
- 2.7.7. Deve permitir a gestão de recursos como equipamentos audiovisuais, alimentos e bebidas, associados a cada espaço.
- 2.7.8. Deve permitir o envio de notificações aos usuários sobre suas reservas, lembretes e alterações de status.

- 2.7.9. Deve permitir a geração de relatórios sobre o uso dos espaços, auxiliando na tomada de decisões e na otimização dos recursos.
- 2.7.10. Deve permitir a integração com sistemas de controle de acesso para permitir o acesso aos espaços reservados.
- 2.7.11. Deve permitir a criação de diferentes perfis de usuários, com permissões e funcionalidades específicas.
- 2.7.12. Deve permitir a configuração de regras de limpeza e sanitização dos espaços após cada uso.
- 2.7.13. Deve permitir a avaliação dos espaços pelos usuários após cada utilização, para coletar feedback e melhorar o serviço.
- 2.7.14. Deve permitir a integração com outros sistemas da empresa, como sistemas de gestão de facilities e sistemas de recursos humanos.
- 2.7.15. Deve permitir a configuração de alertas para situações como reservas duplas, conflitos de agendamento ou problemas técnicos.

2.8. Funcionalidades de IA, Integrações e Automações

- 2.8.1. Deve permitir para, no mínimo o módulos de mensagens, integração com outros aplicativos com utilização de APIs;
- 2.8.2. Deve possuir documentação das APIs disponíveis e instruções de como utilizá-las;
- 2.8.3. Deve ter recurso através de Inteligência Artificial para prover resumo da reunião, capítulos, tópicos abordados e conversas do chat e reuniões;
- 2.8.4. Deve permitir a geração automática de resumos de reuniões, incluindo tópicos principais, decisões tomadas e próximas etapas, economizando tempo e facilitando a tomada de decisões;
- 2.8.5. Deve permitir a transcrição em tempo real das reuniões, com a opção de tradução para diversos idiomas, promovendo a inclusão e a acessibilidade;
- 2.8.6. Deve permitir a identificação de palavras-chave e tópicos durante as reuniões, facilitando a busca por informações específicas;
- 2.8.7. Deve permitir a criação automática de tarefas e lembretes com base no conteúdo das reuniões;
- 2.8.8. Deve permitir a personalização da experiência do usuário através de recomendações de recursos e configurações com base em seus hábitos de uso;
- 2.8.9. Deve permitir a identificação e a correção automática de erros gramaticais e de ortografia em chats e documentos compartilhados;
- 2.8.10. Deve permitir a criação de fundos virtuais personalizados e realistas, utilizando técnicas de IA para gerar imagens de alta qualidade;
- 2.8.11. Deve permitir a melhoria da qualidade do áudio e do vídeo das chamadas, utilizando algoritmos de IA para reduzir ruídos e otimizar a transmissão;
- 2.8.12. Deve permitir a análise de grandes volumes de dados de reuniões para identificar padrões e tendências, auxiliando na tomada de decisões estratégicas;
- 2.8.13. Deve permitir a criação de relatórios personalizados sobre a participação dos usuários, a duração das reuniões e outros indicadores de desempenho;
- 2.8.14. Deve permitir a identificação de oportunidades de melhoria nos processos de trabalho com base na análise dos dados das reuniões;
- 2.8.15. Deve permitir a integração com outras ferramentas de IA, como ferramentas de geração de texto e imagens, para criar experiências ainda mais inovadoras;

2.9. Funcionalidade de Relatórios e Análise de Dados

- 2.9.1. Deve ser possível a geração de relatórios para acompanhamento do uso e adoção da solução;
- 2.9.2. Deve ser possível gerar relatórios com, no mínimo, as seguintes informações:
 - a) Quantidade de reuniões, eventos ou treinamentos realizados;
 - b) Quantidade de pessoas que ativamente usam a ferramenta;
 - c) Lista de usuários mais ativos, ou seja, que mais enviam mensagens e fazem reuniões, eventos e treinamentos;
 - d) Quantidade de participantes nas reuniões, eventos, e treinamentos realizados;
 - e) Quantidades de espaços/grupos criados;
 - f) Quantidade de mensagens trocadas;
 - g) Quantidade de arquivos compartilhados;
- 2.9.3. Deve ser possível extrair relatórios referentes a um período de até um ano, permitindo visualização diária, semanal ou mensal, podendo ser por planilhas, csv ou api;
- 2.9.4. Quantidade canais/grupos criados;
- 2.9.5. Deve possuir funcionalidade de pesquisa, permitindo a busca em todo o conteúdo disponível nas conversas um a um e em grupos que o usuário que está pesquisando participa, bem como nos arquivos compartilhados;
- 2.9.6. Esta funcionalidade não deve afetar a segurança da solução, ou seja, deve funcionar sem comprometimento à criptografia destas informações;
- 2.9.7. Deve disponibilizar dashboard visual com graficos para cada funcionalidade separada, fone, reuniões, chat, quadros, etc.

2.10. Administração e gerência

- 2.10.1. Deve permitir ao administrador do ambiente a realização de busca e download de informações geradas e compartilhadas por usuários do órgão, para a ferramenta de mensagens em formato de relatórios de auditoria, dashbord de análises e diagnósticos, de forma a garantir a conformidade com políticas internas de segurança e atendimentos a possíveis solicitações judiciais;
- 2.10.2. A gerência deve ser realizada de forma centralizada em portal web, compatível no mínimo com Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari (navegadores Linux, Windows e MAC OS), em suas versões mais atualizadas, em português, com interface responsiva, permitindo seu acesso;
- 2.10.3. De qualquer dispositivo (computadores, smartphones, tablets);
- 2.10.4. Deve permitir a integração com diretório de usuários por LDAP ;
- 2.10.5. Deve permitir a configuração de "Single Sign-on";
- 2.10.6. Deve permitir integração com ao menos dois serviços de calendário, dispensando a simultaneidade;
- 2.10.7. Deve ser possível a configuração de pelo menos 3 (três) níveis de acesso de administrador à plataforma:
- 2.10.8. Administrador Pleno: acesso total a administração da plataforma;
- 2.10.9. Administrador de Usuários: acesso apenas as configurações relacionadas a usuários;

- 2.10.10. Deverá permitir a gerência e controle de usuários, por exemplo, adicionar, excluir e atribuir funções e recursos adicionais. Diferenciar os níveis de administradores: Total, somente usuários;
- 2.10.11. Deve ser possível utilizar as funcionalidades da plataforma diretamente com outro usuário (um a um) ou a através de grupos com diversos participantes;
- 2.10.12. O Administrador deverá poder visualizar todas as reuniões que estão acontecendo no momento, inclusive suas estatísticas de participantes, redes e desempenho.
- 2.10.13. O Administrador deverá poder gerenciar todas as licenças de acordo com a necessidade do órgão;

3. **ITEM 2 - SOLUÇÃO DE WEBCONFERÊNCIA ZOOM NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) - LICENÇA ENTERPRISE PLUS OU SIMILAR**

3.1. A SOLUÇÃO DE WEBCONFERÊNCIA LICENÇA ENTERPRISE PLUS OU SIMILAR deve ser entendida como a solução especificada no item 1 (SOLUÇÃO DE WEBCONFERÊNCIA ENTERPRISE NAMED OU SIMILAR), devendo atender a todos os requisitos exigidos para o item 1, além das condições estabelecidas a seguir:

- 3.1.1. Hardwares de Videoconferência, tais quais, codecs, mcus, videophones ou quaisquer outros hardwares que façam chamadas SIP e H323, sendo no mínimo 50 conexões simultâneas, podendo para esse item ter software ou hardware auxiliar;
- 3.1.2. Deve permitir o registro de no mínimo 4 (quatro) dispositivos simultâneos por usuário;
- 3.1.3. Deve ter capacidade mínima de 1000 (mil) participantes em cada sala;
- 3.1.4. Deverá ter um bundle de licenças, acessível por endereço URL, SIP e H323 fixos, chamadas de áudio. Deve funcionar como uma sala pessoal de reuniões; 100 salas simultâneas;
- 3.1.5. Deve ser compatível com os protocolos padrões de mercado de videoconferência, SIP e H323, permitindo que dispositivos de videoconferência de qualquer fabricante, que implementem estes protocolos, possam acessar as reuniões;
- 3.1.6. Deverá poder criar eventos com no mínimo 10 palestrantes e 1000 participantes;
- 3.1.7. Deve permitir a transmissão ao vivo de alta qualidade para um grande público (até 1000 participantes).

4. **DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO**

Item	Serviço	Unidade	Quantidade	CATMAT
1	SOLUÇÃO DE WEBCONFERÊNCIA ZOOM NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) - LICENÇA ENTERPRISE NAMED OU SIMILAR	Licenças	380	BR0150830
2	SOLUÇÃO DE WEBCONFERÊNCIA ZOOM NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) - LICENÇA ENTERPRISE PLUS OU SIMILAR	Licenças	2	BR0150830

5. **REQUISITOS TEMPORAIS**

- 5.1. Prazo de entrega dos produtos/serviços: no máximo 15 (quinze) dias corridos a partir da data de assinatura do contrato.
- 5.2. O objeto será considerado entregue quando as licenças/assinaturas forem vinculadas a uma conta de administração da CONTRATANTE e o serviço estiver totalmente operacional.

6. **REQUISITOS DE METODOLOGIA DO TRABALHO**

- 6.1. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de abertura de chamados.
- 6.2. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação.
- 6.3. Disponibilizar recursos humanos qualificados para a execução do serviço e em quantidade suficiente para atender aos chamados abertos.
- 6.4. Fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- 6.5. Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pela CONTRATANTE, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados.
- 6.6. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do PJ/ES, observando sempre os critérios de qualidade.

7. **REQUISITOS DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

- 7.1. Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades do CONTRATANTE.
- 7.2. A frequência de aferição e ateste dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela CONTRATADA do Relatório Mensal, que terá os indicadores verificados pela equipe do CONTRATANTE.
- 7.3. A análise dos níveis de serviço pelo CONTRATANTE poderá resultar em penalidades, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.
- 7.4. Será considerado, para efeitos dos níveis exigidos, o Prazo de Resolução, que é o tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e a sua efetiva resolução pela CONTRATADA.
- 7.5. Na abertura do chamado, será definida a categoria de prioridade/severidade (baixa, normal, alta e urgente).
- 7.6. Abaixo, segue a tabela com o Acordo de Níveis de Serviço referente ao serviço de suporte técnico, com as seguintes severidades e prazos máximos de resolução:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO SUPORTE TÉCNICO - ANS

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO
Urgente	Nível aplicado quando o serviço está “inativo” e a operação do serviço severamente prejudicada, ou existe um impacto crítico no serviço devido a uma falha com a rede ou outro problema de software, sem soluções alternativas e com indisponibilidade dos serviços.	Prazo de Resolução: Até 01 (uma) hora corrida , a contar da abertura do chamado.
Alta	Nível aplicado quando aspectos significativos do serviço são negativamente afetados por desempenho inadequado da rede ou outros problemas de software. Solução alternativa parcial ou nenhuma solução, com disponibilidade dos serviços prejudicada.	Prazo de Resolução: Até 04 (quatro) horas corridas , a contar da abertura do chamado.
Normal	Nível aplicado quando há problemas gerais relacionados a um recurso ou a um conjunto de recursos. A performance e disponibilidade dos serviços permanecem inalteradas.	Prazo de Resolução: Até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do chamado.
Baixa	Nível aplicado quando há dúvidas e esclarecimentos relativos ao uso, solicitação de informações ou assistência com recursos do serviço, instalação ou configuração, que não impactam na disponibilidade dos serviços.	Prazo de Resolução: Até 72 (setenta e duas) horas, a contar do chamado.

7.7. Serão utilizados os seguintes indicadores de desempenho para aferição da prestação de serviços, devendo ser igual ou superior ao resultado esperado:

Indicador	Descrição	Severidade	Período	Forma de Cálculo	Medida	Meta
2	Índice de Resolução de Chamados	Urgente, Alta, Normal e Baixa	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95
3	Maior número de dias em atraso dos Chamados abertos ou resolvidos	Urgente, Alta, Normal e Baixa	Mensal	Maior número de dias corridos após o prazo limite estabelecido para resolução dos chamados abertos ou resolvidos	dias	0
4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pelo Contratante	Urgente, Alta, Normal e Baixa	Mensal	Total de ocorrências em recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pelo Contratante	ocorrências	0
5	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metade de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios	Urgente, Alta, Normal e Baixa	Mensal	Total de ocorrências em fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metade de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios	ocorrências	0

8. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1. A LICITANTE melhor classificada deverá comprovar capacitação técnica por meio de:

- I - **Atestado de Capacidade Técnica**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço, no qual fique comprovado que:
 - a) tenha prestado serviço de solução integrada de Webconferência baseada em computação em nuvem (*Cloud Computing*), com pelo menos 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de licenças pretendido neste documento;
 - b) O(s) Atestado(s) de capacidade Técnica deverá(ão) ter as seguintes informações mínimas: nome e cargo da pessoa que assina, quantitativos da prestação dos serviços e a descrição dos serviços prestados;
 - c) Para comprovação da execução dos serviços, permite-se a soma de atestados.

9. REQUISITOS LEGAIS

9.1. A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais: Constituição Federal de 1988; Lei nº 14.133/2021; Resolução nº 468/2022 do CNJ; Instrução Normativa nº 94/2022 do ME; e demais instrumentos correlatos.

10. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

10.1. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da Resolução nº 06/2018 do PJES, devendo a CONTRATADA:

- I - Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo PJ/ES.
- II - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do PJES ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- III - Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do PJES.
 - a) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo PJES.
- IV - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos eventualmente disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao PJES qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer, cabendo à CONTRATADA o ressarcimento de quaisquer dos itens acima mencionado, em quantidade e qualidade, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

- V - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do PJES.
- VI - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
 - a) à política de segurança adotada pelo PJES e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - b) ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - c) ao processo de implementação, no ambiente do PJES, dos mecanismos de criptografia e autenticação.
- VII - A equipe técnica da CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade - ADENDO I antes de iniciar suas atividades junto ao PJES, bem como na substituição de integrante de equipe, nos casos especificados.
- VIII - Submeter seus recursos humanos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo PJES, durante a execução dos serviços, e, principalmente, durante a permanência nas suas dependências.
- IX - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

11. REQUISITOS DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

- 11.1. A CONTRATANTE deverá cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação.
- 11.2. Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:
 - I - Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do PJ/ES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.
 - II - Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos da CONTRATADA.
 - III - Informar e solicitar ao GESTOR ou FISCAL TÉCNICO do PJES, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o PJES.
 - IV - Devolver para o CONTRATANTE todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados, como crachás, cartões certificadores, "pendrives" e outros, de propriedade do PJES, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

12. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

- 12.1. A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) será responsável pela implantação da solução.

13. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 13.1. A presente contratação também visa a:
 - I - Alcançar melhoria sociocultural no relacionamento dos usuários com os recursos tecnológicos atuais, meios de comunicação e maior transparência nas atividades desenvolvidas pela STI;
 - II - Possibilitar a modernização do PJES para um melhor atendimento jurisdicional com agilidade, eficiência e eficácia;
 - III - Prover maior celeridade na administração das demandas apresentadas ao PJES, assim como a diminuição dos custos dos serviços prestados.

14. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E CHAMADOS

- 14.1. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada destina-se a:
 - I - Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
 - II - Manutenção e atualização dos softwares que compõem a solução ofertada.
- 14.2. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365) e deverão obedecer ao tempo de atendimento descrito neste documento.
- 14.3. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente [via Internet, telefone (0800 ou similar) ou e-mail].
- 14.4. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.
- 14.5. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal, alta ou urgente).
- 14.6. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.
- 14.7. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término de execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.
- 14.8. Os chamados deverão ser abertos pela equipe técnica da CONTRATANTE não sendo prestado diretamente ao usuário final. O modelo de abertura de chamado será único para qualquer serviço contratado, sendo alterado somente os SLAs e classificações conforme itens deste documento.
- 14.9. Suporte técnico em língua portuguesa;
- 14.10. Suporte telefônico em língua portuguesa;
- 14.11. Suporte via ferramenta WEB;
- 14.12. Todos os custos diretos, indiretos, trabalhistas, deslocamentos, hora técnica, alimentação, entre outros, que fazem parte do escopo deste atendimento, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 14.13. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato conforme requisitos deste documento.
- 14.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de atendimento de serviço de suporte técnico.
- 14.15. A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta WEB para acompanhamento da solução dos chamados e emissão de relatórios do serviço de suporte técnico. Os relatórios deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - I - Data e hora da abertura e fechamento do chamado;

- II - Nome do responsável pela abertura do chamado;
- III - Nome do responsável pelo atendimento;
- IV - Número de controle (protocolo);
- V - Nível de severidade e descrição sucinta do chamado e da solução adotada.

14.16. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE da solução.

15. RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS AO OBJETO CONTRATADO

Id	Função	Responsável	Atribuições
1	Fiscal Técnico	Servidor da Secretaria de Tecnologia de Informação	Acompanhar as Ordens de Serviço
			Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais
			Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, anotar em registro próprio todas as ocorrências e tomar as medidas corretivas necessárias
			Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área gestora, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários
			Emitir e consolidar, mensalmente, os Relatórios de Atividades e encaminhar para providências de faturamento
			Sugerir aplicação de glosas/descontos para metas contratuais não atendidas
2	Gestor do Contrato	Servidor da Secretaria de Tecnologia de Informação	Iniciar o contrato
			Monitorar a execução do contrato
			Conhecer condições contratuais, prazos de execução e de entrega, cronogramas, sanções, obrigações das partes, casos de rescisão, aditamento e demais condições avençadas
			Analisar e encaminhar os relatórios de atividades consolidados mensalmente, para providências de faturamento, efetuando as glosas, se necessário
			Verificar a regularidade da documentação apresentada pela Contratada para fins de liquidação de obrigação financeira assumida pela Administração
			Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências
			Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado
3	Preposto	Funcionário da CONTRATADA	Acompanhar a execução do contrato
			Atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE
			Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, sem implicar, em ônus para o CONTRATANTE.

16. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

16.1. Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos.

16.2. O Gestor do Contrato, os Fiscais e o Preposto responderão sobre todas as questões do contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.

16.3. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência.

17. VIGÊNCIA CONTRATUAL

17.1. O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 106 da Lei nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite de 120 (cento e vinte) meses, conforme o artigo 107 do mesmo diploma legal.

18. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

Ação	Responsável	
Entregar as licenças para a utilização do software de videoconferência em até 15 dias corridos a partir do início do contrato.	Contratada	Início do novo contrato Até 15 dias após o início

Ação	Responsável	
Certificar que todos os recursos de software utilizados sejam cancelados no término do contrato.	Gestor e Fiscal do contrato	Último dia de execução Fim do contrato

4- LEVANTAMENTO DO MERCADO:

1. Diante das alternativas de atendimento da demanda de solução integrada de Webconferência corporativa existem dois modelos de uso do serviço disponíveis no mercado:
 - 1.1. **Cloud Computing (computação nas nuvens):** os serviços e recursos de TI são fornecidos remotamente, mantidos em um Data Center externo sob responsabilidade da equipe técnica do provedor de nuvem.
 - 1.2. **On Premises (nas instalações):** os serviços e recursos de TI são mantidos na infraestrutura local sob responsabilidade da equipe técnica própria da instituição.
2. O modelo **On Premises** requer:
 - 2.1. Investimento em equipamentos, tais como: servidores de rede, storage, dentre outros;
 - 2.2. Investimento em licenças de softwares (sistema operacional, virtualização, dentre outros);
 - 2.3. Salvaguarda de dados e backup;
 - 2.4. Treinamento do corpo técnico.
3. Neste modelo, deve-se expandir a quantidade de licenças para atender a toda a demanda do PJES, as quais são perpétuas. Assim, com o alto investimento de aquisição, se torna cada vez mais inviável a mudança para uma solução mais eficiente e esta Administração se torna rendida ao fabricante das licenças ou à sua rede credenciada.
4. Por sua vez, a solução suportada pelo modelo de computação em nuvem - **Cloud Computing**, além de ser vantajosa economicamente, proporcionará a racionalização do esforço da equipe técnica do PJES, segurança em classe mundial de qualidade e maior disponibilidade da solução. Também, possui vantagens principalmente em relação à infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados, uma vez que esta é fornecida e mantida pela prestadora do serviço, ficando este PJES responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.
5. Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública:
 - 5.1. Conforme item 9 "Contratações correlatas e/ou interdependentes".
6. Soluções existentes no Portal do Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>):
 - 6.1. Não há disponibilidade de solução para a demanda no referido sítio.
7. Capacidade e alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público:
 - 7.1. Foram analisadas opções de software livre, porém nenhuma demonstrou-se adequada aos requisitos da contratação.
8. Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário;
 - 8.1. Não aplicável ao objeto da contratação.
9. Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil), quando houver necessidade de utilização de certificação digital, observada a legislação sobre o assunto;
 - 9.1. Não aplicável ao objeto da contratação.
10. Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus);
 - 10.1. Não aplicável ao objeto da contratação.

5- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

Contratação de 380 licenças para a ferramenta de webconferência Zoom, na modalidade software como serviço (SaaS), visando atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES.

(CATMAT: BR0150830)

6- ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

380 (trezentos e oitenta) licenças, sendo:

350 licenças para manter a quantidade utilizadas atualmente;

30 licenças adicionais para setores que necessitam utilizar mas são impossibilitados por não haver licença disponível.

Justificativa da quantidade: As quantidades acima indicadas se justificam pela necessidade de reuniões administrativas, audiências e sessões judiciais que podem ocorrer de forma simultânea para os setores administrativos, magistrados, turmas recursais, desembargadores, câmaras e tribunal pleno.

7- ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PRODEST

Modelo de seleção	Ata de Registro de Preços nº 0001/2024 Pregão nº 90003/2024
Objeto	Registro de preços para a eventual contratação de serviços de webconferência Zoom

Vigência	12 meses.
Objeto Licitado e Valor Registrado	Item: SUBSCRIÇÃO ZOOM MEETINGS (USO CORPORATIVO) Quantidade: 320 - 600 licenças Valor: R\$98,75 (licença/mês)

• CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

Modelo de seleção	Pregão Eletrônico nº 90013/2024 - Conselho Federal de Medicina
Objeto	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE PARA REALIZAÇÃO DE VIDEOCONFERÊNCIAS PELA INTERNET
Vigência	24 (vinte e quatro) meses.
Objeto Licitado e Valor Registrado	Item: SUBSCRIÇÃO ZOOM MEETINGS (USO CORPORATIVO) Quantidade: 51 licenças Valor: R\$146,45 (licença/mês)

• PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - CASA CIVIL

Modelo de seleção	Processo Administrativo nº 00170.003586/2023-15 AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 50/2023
Objeto	Contratação de serviços de videoconferências Zoom One Business ou Corporativo visando suprir necessidades de comunicação das diversas áreas da Presidência da República
Vigência	36 (trinta e seis) meses
Objeto Licitado e Valor Registrado	Item: 15 Licenças Zoom One - Plano Business ou Corporativo.. Quantidade: 15 licenças Valor: R\$78,95 (licença/mês) https://www.gov.br/casacivil/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/secretaria-de-administracao/contratacoes-diretas/2023/tr_contratacao-direta-50_2023_super_pr-4671177-termo-de-referencia.pdf

• TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

Modelo de seleção	Pregão Eletrônico 22/2022
Objeto	Contratação de 65 (sessenta e cinco) licenças do software Zoom Rooms
Vigência	36 (trinta e seis) meses
Objeto Licitado e Valor Registrado	Item: Licenças Zoom Quantidade: 65 licenças Valor: R\$218,95 (licença/mês) https://portal.trt12.jus.br/sites/default/files/2023-02/23RP_624_Projeto%20B%C3%A1sico%20Zoom%20Rooms.pdf

1. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

Item	Descrição	PRODEST (1)	CONSELHO FEDERAL DE	PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA -	TRIBUNAL REGIONAL DO	Valor Estimado
------	-----------	-------------	---------------------	----------------------------	----------------------	----------------

			MEDICINA (2)	CASA CIVIL (3)	TRABALHO DA 12ª REGIÃO (4)	(média considerando 1, 2 e 3)
1	SOLUÇÃO DE WEBCONFERÊNCIA ZOOM NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS)	R\$ 98,75 (licença/mês)	R\$ 146,45 (licença/mês)	R\$ 78,95 (licença/mês)	R\$ 218,95 (licença/mês)	R\$ 108,05 (licença/mês)

Obs.: Dada a discrepância do valor do item 4 da tabela acima e o tempo decorrido (2022), este não foi incluído na média do valor estimado da contratação.

8- JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Como se trata de objeto uno e indivisível, tem-se que a adjudicação será efetuada para uma única empresa vencedora do processo licitatório, não sendo possível realizar em lotes separados.

9 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Em 2020 foi realizada a contratação de 350 licenças do Zoom com a empresa XP On, por meio do processo nº 7003187-97.2020.8.08.0000, com o valor atual sendo R\$77,20 (licença/mês).

10- ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A contratação está alinhada a qual objetivo do planejamento estratégico institucional/ tecnologia da informação e a qual indicador?

☒ Elevar a produtividade do Poder Judiciário	☒	Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade
☐ Gerenciar as demandas repetitivas de grandes litigantes		
☐ Implantar a governança de TI	☐	Implantar o Gerenciamento de Processos
	☐	Implantar o Gerenciamento de Projetos
	☐	Implantar o Gerenciamento de Serviços de TI
	☐	Contratar o serviço de suporte técnico – Service Desk
	☐	Implantar o Gerenciamento de Segurança da Informação
	☐	Reestruturar a STI – Recursos humanos e Estrutura organizacional
☐ Implantar a gestão de custos	☐	Implantar um sistema informatizado de Gestão de Custos
☐ Otimizar e incrementar as possibilidades de acesso à justiça	☐	Estruturar e unificar o sistema virtual de acesso à justiça
☐ Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados	☐	Atualizar o parque tecnológico
	☐	Implantar projeto Datacenter backup visando a Gestão de Continuidade de Negócio
	☐	Adquirir e Implantar um Sistema Integrado de Gestão Administrativa
	☐	Convergir e integrar os sistemas legados
	☐	Implantar o Processo Judicial Eletrônico
	☐	Implantar sistema de diárias e suprimento de fundos
	☐	Integração dos sistemas de folha de pagamento, almoxarifado, patrimônio e contábil
	☐	Melhoria do sistema de controle de contratos e inclusão do controle de convênios e termos congêneres

11- RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação da solução de videoconferência Zoom visa assegurar a continuidade da realização de audiências, sessões, reuniões e treinamentos no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJS), especialmente nos casos em que a modalidade presencial não for viável ou eficiente.

Além da manutenção da prestação jurisdicional de forma ágil e acessível, a solução permitirá uma significativa redução de custos operacionais, minimizando despesas com deslocamento, diárias, transporte e consumo de energia elétrica, promovendo, assim, maior economicidade e sustentabilidade.

Outro benefício fundamental é a ampliação do acesso e participação, permitindo que magistrados, servidores, advogados e partes interessadas se conectem de qualquer localidade, inclusive de outros Estados, garantindo maior inclusão e flexibilidade na realização dos atos processuais e administrativos.

Dessa forma, a continuidade da contratação do Zoom fortalece a eficiência, celeridade e modernização dos serviços prestados pelo PJS, alinhando-se às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e às melhores práticas de gestão e tecnologia no setor público.

12- PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Não há necessidade de adequação do ambiente, pois a contratação visa a manter a solução que já se encontra em operação.

13- POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E TRATAMENTOS

Não aplicável, por se tratar de licença de software.

14- DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Conforme demonstrado nesta Análise de Viabilidade, foi verificada a existência de duas soluções integradas de Webconferência corporativa: o *Cloud Computing* (computação nas nuvens) e o *On Premises* (nas instalações). Em uma análise apurada das soluções apresentadas podemos perceber que a solução via *Cloud Computing*, software como serviço (SaaS), se mostra economicamente mais vantajosa e viável, pois evitam-se gastos com a aquisição de licenças de software, treinamento de equipe técnica qualificada, manutenção de servidor de rede, atualização de software e outras implicações decorrentes do uso de software *On Premises*, a exemplo das listadas no item 2.4.1. Ademais, a primeira solução atende melhor as necessidades do PJES em alguns aspectos tais como:

- Maior racionalização do esforço da equipe técnica do PJES;
- Maior segurança da informação;
- Maior disponibilidade da solução;
- Ausência de gastos imprevisíveis;
- Maior rapidez na implementação;
- Redução dos riscos de falha e paralisação dos serviços;
- Economia de tempo com backups e outras atividades relacionadas.

Outro ponto, é que a solução suportada pelo modelo de computação em nuvem possibilita que o Tribunal fique responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à internet, ficando a prestadora dos serviços responsável por toda a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão dos dados, o que reflete na economia de tempo e de custos com manutenção e suporte.

O relator do Acórdão nº 1.739/2015 do TCU, nos itens 59 e 60, assim se manifesta quanto ao modelo “Cloud Computing” :

59. Segundo estudo da IDC, as principais vantagens do uso de computação em nuvem são:

1. *Redução de custos de infraestrutura e serviços de TI. O benefício mais significativo vem de hospedar aplicações em infraestrutura em nuvem devido à redução de custos de capital (capital expenditure - Capex) e custos operacionais (operational expenditure - Opex).*
2. *Otimização da produtividade da equipe de TI. A mudança para o uso de IaaS, ao acelerar o desenvolvimento e a implantação de aplicações, bem como automatizar o seu gerenciamento, torna a equipe de TI mais produtiva e capaz de melhorar o suporte de operações de missão crítica.*
3. *Melhoria da produtividade do usuário final. Os usuários finais beneficiaram-se de menor indisponibilidade do serviço e recuperação mais rápida, reduzindo o tempo de inatividade em 72% e economizando expressivos recursos de cada aplicativo por ano.*
4. *Aumento de benefícios do negócio. Muitas das empresas estão empregando soluções em nuvem para possibilitar novos modelos de negócios e suportar aplicações de geração de receita, atingindo um maior número de usuários/clientes.*

60. Outras vantagens também são apontadas pela Isaca na publicação “Controls and Assurance in the Cloud: Using COBIT 5”:

1. *Melhorar capacidade de resposta. Computação em nuvem fornece serviços flexíveis e escaláveis que podem ser implementados rapidamente para fornecer às organizações a capacidade de responder a mudanças de requisitos e a períodos de picos.*
2. *Ciclo mais rápido de inovação. No ambiente de nuvem, a inovação é tratada muito mais rápido do que dentro da empresa. O gerenciamento de patches e atualizações para novas versões tornam-se mais flexíveis.*
3. *Redução do tempo para implementação. Computação em nuvem oferece poder de processamento e capacidade de armazenamento de dados conforme a necessidade, quase em tempo real.*
4. *Resiliência. Computação em nuvem pode fornecer um ambiente altamente resiliente e reduzir o potencial de falha e o risco de downtime*

Destarte, diante do exposto, considerando algumas limitações do modelo *On Premises* e em atenção ao princípio da economicidade e eficiência, a Equipe de Planejamento entende que a contratação da solução de Webconferência baseada em *Cloud Computing* (computação em nuvem) é considerada a mais técnica e economicamente viável para esta Administração.

15- ANEXOS

Adendo I - Termo de Confidencialidade;
Adendo II - Modelo de proposta comercial;
Adendo III - Termo de Recebimento Definitivo

16- RESPONSÁVEIS

Integrante Demandante:

Marcianne Ribeiro Antunes Lima
mrlima@tjes.jus.br
Matrícula: 02844877-4

Integrantes Técnicos:

Jaderson de Sousa Falcão
jsfalcao@tjes.jus.br
Matrícula: 21027677

Diego Kuster de Azevedo
dkazevedo@tjes.jus.br
Matrícula: 20993426

Integrante Administrativo:

Witini Kelli Rodrigues Pinheiro
wkpineiro@tjes.jus.br
Matrícula: 211322-56



Documento assinado eletronicamente por JADERSON DE SOUSA FALCAO, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA, em 29/04/2025, às 17:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por WITINI KELLI RODRIGUES PINHEIRO, ASSESSOR JUDICIARIO, em 29/04/2025, às 18:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ULIANE BERTHOLDI BERNADINO**, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO, em 08/05/2025, às 18:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2534196** e o código CRC **1249DBD5**.