

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 1/16

1. OBJETO

Trata-se de **contratação de serviços de manutenção e suporte para o sistema de Telefonia IP da fabricante Avaya**, incluindo a migração das licenças perpétuas para modelo de direitos de uso (subscrição), bem como a manutenção e suporte para o sistema de call center Avaya Contact Center Select, recursos de Analytics e sistema de tarifação Informatec.

Lote	Item	Objeto	Tipo	Vigência/Entrega	Qtde
1	1	Migração de licenças de ramal IP, de perpétua para subscrição, incluindo suporte técnico para a solução de telefonia IP Avaya Aura, com garantia do fabricante	Serviço	24 meses	1
	2	Migração de licenças da plataforma de Contact Center Avaya Contact Center Select, de perpétua para subscrição, incluindo suporte técnico, com garantia do fabricante;	Serviço	24 meses	1
	3	Plataforma de automação (Bot) integrado ao ACCS e com conectividade mensal ao Whatsapp API, incluindo novos serviços de Analítico de Voz e Texto, com garantia do fabricante.	Serviço	24 meses	1
	4	Manutenção e suporte técnico para a solução de tarifação – Informatec Info 360, com garantia do fabricante	Serviço	24 meses	1
	5	Serviço técnico de suporte e manutenção para os hardwares que compõem a solução	Serviço	24 meses	1
	6	Serviços de Capacitação Técnica com Certificação Oficial do Fabricante da Solução de Telefonia IP	Treinamento	entrega imediata	1

Tabela 1 – Descrição resumida do objeto

2. JUSTIFICATIVA

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços de manutenção e suporte técnico para os equipamentos e softwares que compõem a solução de telefonia IP do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, mediante modelo de subscrição, para permitir o pleno funcionamento nas Unidades Administrativas e Judiciárias deste Poder Judiciário.

A contratação se justifica considerando que a solução de Telefonia IP atende a todas as comunicações de voz tanto internas como externas deste órgão. Entre as comunicações internas é utilizada a infraestrutura de rede de dados do Tribunal, sem custo das ligações, mesmo entre as unidades da capital e interior do estado. Nas comunicações externas, são utilizados troncos digitais E1 e/ou SIP Trunk para conexão ao sistema de telefonia IP privado.

A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser considerado no caso de telefonia, tendo em vista que a interrupção da prestação causaria transtornos de alto impacto na comunicação em todas as áreas deste Poder Judiciário, incluindo instituições do sistema de justiça, como OAB, MP, Defensoria, bem como do jurisdicionado de forma geral.

O sistema de telefonia IP a ser mantido é dividido e licenciado em sistemas lógicos que compartilham recursos de hardware da plataforma Avaya Aura e IP Office (Contact Center), que viabilizam uma plataforma de comunicação com redução de custos de ligações entre unidades, bem como automação dos processos de atendimento ao usuário da justiça.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 2/16

A contratação de fabricante diferente implicaria perda de garantia de fábrica dos equipamentos instalados e queda na qualidade do serviço devido à impossibilidade de implementar todas as funcionalidades nativas da solução de telefonia atual.

Neste contexto, define-se como objeto da contratação a sustentação da solução através de suporte técnico, atualização tecnológica e manutenção para esses equipamentos, possibilitando a recuperação do seu funcionamento em tempo hábil no caso de indisponibilidade. Para preservar o investimento na solução de telefonia IP atualmente instalada, os serviços serão prestados por empresa licenciada pelo fabricante, permitindo sua integração de forma totalmente compatível com o ambiente digital de comunicações.

O modelo de execução será baseado em subscrição, garantindo acesso contínuo às atualizações, suporte técnico especializado e manutenção preventiva e corretiva da solução de telefonia IP durante toda a vigência contratual.

Em conformidade com o art. 4º da Resolução CNJ Nº 468/2022, as contratações serão precedidas de Plano de Contratações de STIC, planejamento alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), com o Planejamento Estratégico Institucional e com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário e a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). A presente demanda também está alinhada com as metas do Plano de Gestão do Poder Judiciário do Estado de Goiás para o biênio 2025-2027:

- Planejamento Estratégico 2021-2026 do Poder Judiciário do Estado de Goiás:
 - Macrodesafio: Aperfeiçoar a gestão administrativa e a governança judiciária;
 - Macrodesafio: Promover a sustentabilidade;
 - Macrodesafio: Fortalecer a Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados.
- Plano de Gestão do Poder Judiciário do Estado de Goiás (biênio 2025-2027):
 - Meta 7: Cumprir 90% do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC).
- Plano Anual de Contratações de TIC-2025 (2ª versão, atualizada em abril/2025):
 - Demanda PCA 219: NT – Contratação de solução de comunicação unificada (VoIP), da fabricante Avaya, compreendendo o Core e Contact Center, migrando para a modalidade de subscrição.
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) – Gestão 2025/2027:
 - Objetivo: aumentar a satisfação dos usuários com recursos de TIC;
 - KR-2: concluir 25 demandas de aquisições de TIC do plano de contratação anual vigente;
- Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026:
 - Objetivo 1: aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário;
 - Objetivo 2: promover a transformação digital;
 - Objetivo 5: aperfeiçoar a governança e a gestão;
 - Objetivo 7: aprimorar a segurança da informação e a gestão de dados;
 - Objetivo 8: promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 3/16

3. BENEFÍCIOS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

São benefícios e objetivos da contratação, entre outros:

- Manter, neste Tribunal, soluções de tecnologia da informação e comunicação com excelência, com ferramentas e recursos adequados, permitindo projetar uma redução do tempo de resposta às demandas operacionais;
- Manter a comunicação ininterrupta, permitindo o acesso imediato às informações judiciais;
- Otimizar a comunicação dos magistrados e servidores, proporcionando recursos de comunicação para que possam exercer suas atividades em diversas localidades;
- Melhorar a agilidade na comunicação, reduzindo o tempo de resposta às demandas operacionais;
- Reduzir os custos operacionais, viabilizando contratos mais competitivos e econômicos;
- Otimização dos recursos de tecnologia da informação e comunicação;
- Melhorar critérios de segurança e governabilidade;
- Aderência aos padrões e melhores práticas de mercado;
- Continuação do negócio;
- Satisfação dos usuários.

4. DO AGRUPAMENTO DO OBJETO, PARCELAMENTO DOS ITENS, CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS E NATUREZA ORÇAMENTÁRIA

O presente Termo de Referência contempla a contratação de serviços de manutenção e suporte para o sistema de Telefonia IP da fabricante Avaya, incluindo a migração das licenças de perpétua para subscrição, bem como a manutenção e suporte para o sistema de call center Avaya Contact Center Select, recursos de Analytics e sistema de tarifação da Informatex, pelo período de 2 anos (24 meses).

O objeto será contratado como lote único, considerando a natureza do serviço e a necessidade de continuidade, sustentação e padronização da solução. Em virtude dos recursos tecnológicos do Lote 1 estarem vinculados à mesma solução tecnológica, não é factível o parcelamento do objeto para que empresas diferentes realizem o fornecimento dos itens do lote. Isso evita atrasos, conflitos de competências e de responsabilidades por questões contratuais entre empresas diferentes e garante o correto funcionamento da solução contratada. Assim, todos os itens do Lote 1 devem ser entregues por uma única empresa, razão pela qual também não é possível a reserva de cota para ME/EPP, nos termos do art. 40, § 3º, II da Lei Federal Nº 14.133/2021.

O parcelamento dos itens que compõem o objeto e o agrupamento em lote tem por objetivo dar transparência aos valores individuais e aumentar a participação das empresas no certame, além de propiciar a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, considerando as especificidades técnicas e a criticidade da solução para a infraestrutura de comunicações do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

O formato proposto busca atender às disposições do art. 40, V §2º e do art. 82, §1º, da Lei Nº 14.133/2021, garantindo a viabilidade técnica e vantagem econômica da contratação, bem como a ampla competição no certame.

O objeto desta contratação é caracterizado como “bem e serviço comum”, por possuir especificações usuais de mercado que podem ser objetivamente definidos pelo edital de licitação,

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 4/16

nos termos do inciso XIII do Art. 6º da Lei Federal Nº 14.133/2021.

Por conta da simplicidade e especificidade do objeto, a licitação será realizada na modalidade **Pregão na forma Eletrônica** e o critério de julgamento **Menor Preço por Lote**.

O elemento de despesa dos Itens que compõem a contratação está descrito na tabela a seguir:

Lote	Itens	Descrição da Natureza de Despesa	Natureza
1	1, 2 e 3	Locação de Software	3.3.90.40.14
1	4 e 5	Manutenção, Suporte e Instalação de Softwares	3.3.90.40.84
1	6	Serviço de Treinamento	3.3.90.39.86

Tabela 2 – Elemento de despesa dos Itens da contratação

5. CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

As especificações, características, quantitativos e observações acerca do objeto estão detalhadas no **Anexo I – Especificação técnica**, deste Termo de Referência.

6. DA VIGÊNCIA, LOCAL E PRAZO DE ENTREGA, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O período de vigência do contrato ou instrumento equivalente decorrente deste Termo de Referência será de **2 (dois) anos**, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente mediante termos aditivos, respeitada a vigência máxima decenal, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade da contratação, para cada exercício financeiro, nos termos do art. 107, da Lei Federal nº 14.133/2021.

A possibilidade de prorrogação contratual se aplica a todos os itens (exceto o item 7) que compõem o objeto deste Termo de Referência.

Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, **120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência contratual**.

Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano, contado a partir da data da assinatura do respectivo Mapa Estimativo de Preços.

Após o fim deste prazo e, mediante requerimento da Contratada, dentro do prazo de vigência contratual, o preço inicialmente contratado poderá ser reajustado, aplicando-se o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), ou outro que venha a substituí-lo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

No ato da entrega, o TJGO fará o recebimento provisório, para efeito de posterior verificação de conformidade com a especificação definida neste Termo de Referência.

Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

A reunião será realizada em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 5/16

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada.
- A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

O objeto do contrato deverá ser entregue conforme cronograma das tabelas 4 e 5, a seguir:

Lote	Item	Prazo Máximo para a Contratada entregar o objeto	Prazo Máximo para o TJGO emitir o Termo de Recebimento Definitivo	Responsável pelo recebimento provisório	Responsável pelo recebimento definitivo
Único	Todos os itens	30 (trinta) dias corridos após o envio da Ordem de Serviço	30 (trinta) dias corridos após o recebimento provisório	Gestor do Contrato	Gestor do Contrato
Local de Entrega: Núcleo de Telecomunicações Endereço: Palácio da Justiça Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Bloco B, Subsolo, Setor Oeste, CEP 74.130-011, Goiânia-GO Contato: Vinícius ou Kéliton. Telefone: (62) 3216-2193					

Tabela 4 – Prazo e local de entrega

6.1. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:				
Evento	Itens	Descrição	Prazo para Entrega	Responsável
1	-	Início da Vigência do Contrato	Início	TJGO e CONTRATADA
2	-	Reunião Inicial de Alinhamento e Assinatura do Termo de Compromisso e Sigilo de Informações	Até 10 dias corridos após “Evento 1”	TJGO e CONTRATADA
3	-	Elaboração do Plano de Implantação / Migração / Atualização de licenças	Até 5 dias corridos após “Evento 2”	CONTRATADA
4	-	Aprovação do Plano de Implantação / Migração / Atualização de licenças	Até 5 dias corridos após “Evento 3”	TJGO
5	1, 2 e 3	Emissão de Ordem de Serviço para os Itens 1, 2 e 3	Até 5 dias corridos após a entrega do “Evento 4”	TJGO
6	1, 2 e 3	Conclusão/Entrega dos itens 1, 2 e 3	Até 30 dias corridos após emissão da Ordem de Serviço (“Evento 5”)	CONTRATADA
7	4 e 5	Serviços de Manutenção e Suporte – itens 4 e 5	Imediatamente após a entrega do “Evento 6”	CONTRATADA
8	6	Serviços de Capacitação Técnica com Certificação Oficial do Fabricante da Solução de Telefonia IP	Até 30 dias corridos após emissão da Ordem de Serviço específica (sob demanda)	CONTRATADA

Tabela 5 – Cronograma de realização dos serviços

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 6/16

A Contratada poderá enviar as informações por e-mail ao Gestor do Contrato ou fiscal do contrato, com todas as informações necessárias para iniciar o fornecimento do serviço objeto da licitação;

O e-mail para comunicação com o gestor do contrato é vsresende@tjgo.jus.br;

O telefone para contato em horário comercial junto ao gestor e fiscais do contrato é (62) 3216-2193.

Em alinhamento com o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, instituído pela Resolução CNJ nº 468/2022, a Equipe de Gestão do Contrato é responsável por acompanhar e fiscalizar a execução contratual, e deverá realizar todas as atividades das fases de gestão do contrato. A execução do contrato será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e gestão dos seguintes integrantes:

Papel	Integrante	Cargo	Lotação	Matrícula
Gestor do Contrato	Vinícius da Silva Resende	Diretor de Serviço	NT-CITEC-DTI	5198615
Fiscal Técnico	Kéilton Silva de Souza	Assistente de Secretaria	NT-CITEC-DTI	5201862
Fiscal Demandante	Adail Antônio Pinto Júnior	Coordenador	CITEC-DTI	5109892
Fiscal Administrativo	Lívia Maria Oliveira Macedo	Analista Judiciário	CITEC-DTI	5132177

Tabela 6 – Definição dos papéis dos integrantes da contratação

Legenda:

- **NT:** Núcleo de Telecomunicações;
- **CITEC:** Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica;
- **DTI:** Diretoria de Tecnologia da Informação da Presidência.

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e artigos 15 e 16 do Decreto 48.587, de 2023.

As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7. PROPOSTA DE PREÇOS

Deverá ser apresentada Proposta de Preço, assinada pelo representante legal da empresa, **com prazo de validade de 60 dias corridos**, informando o objeto, modelo/part-number/SKU (onde

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 7/16

for aplicável), além de quantidade, valor unitário e valor total para todos os Itens, onde todas as despesas necessárias à perfeita execução desse projeto (fretes, seguros, taxas, impostos e demais encargos) devem estar inclusas nos preços cotados. A tabela a seguir demonstra o formato da proposta de preços:

Lote	Item	Objeto	Part-number/ SKU	Tipo	Vigência/ Entrega	Qtde	Valor unitário	Valor total
1	1	Migração de licenças de ramal IP, de perpétua para subscrição, incluindo suporte técnico para a solução de telefonia IP Avaya Aura, com garantia do fabricante	...	Serviço	24 meses	1	R\$...	R\$...
	2	Migração de licenças da plataforma de Contact Center Avaya Contact Center Select, de perpétua para subscrição, incluindo suporte técnico, com garantia do fabricante;	...	Serviço	24 meses	1	R\$...	R\$...
	3	Plataforma de automação (Bot) integrado ao ACCS e com conectividade mensal ao Whatsapp API, incluindo novos serviços de Analítico de Voz e Texto, com garantia do fabricante.	...	Serviço	24 meses	1	R\$...	R\$...
	4	Manutenção e suporte técnico para a solução de tarifação – Informatec Info 360, com garantia do fabricante	...	Serviço	24 meses	1	R\$...	R\$...
	5	Serviço técnico de suporte e manutenção para os hardwares que compõem a solução	...	Serviço	24 meses	1	R\$...	R\$...
	6	Serviços de Capacitação Técnica com Certificação Oficial do Fabricante da Solução de Telefonia IP	...	Treinamento	entrega imediata	1	R\$...	R\$...
VALOR TOTAL GLOBAL =								R\$...

Razão Social/ Número do CNPJ:

Endereço Completo com CEP:

Fone/Fax/Celular/E-mail:

Banco/Nome e nº da Agência/Conta-Corrente:

Prazo de Validade da Proposta:

Prazo para entrega/prestação dos serviços:

Local e Data:

(nome e assinatura do representante legal)

Tabela 7 – Formato da Proposta de Preços

Deverá ser informado também o preposto da empresa, bem como o procedimento para acionar o chamado de suporte técnico.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 8/16

Os preços contratados deverão compreender todas as despesas com mão de obra, impostos, encargos sociais e previdenciários, taxas, seguros e qualquer outra que incida ou venha a incidir sobre o objeto da presente contratação.

A proponente deverá enviar junto com sua proposta de preços, carta da fabricante (Avaya), comprovando que é representante oficial e possui capacidade técnica para vender/instalar e dar suporte nos produtos objetos desta contratação.

8. PLANO DE CONTRATAÇÃO

A contratação do objeto ocorrerá em sua totalidade na ocasião da assinatura do contrato.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

- Responsabilidade por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato. A fiscalização ou o acompanhamento do contrato pela Administração não exclui ou reduz a responsabilidade do contratado;
- Responsabilidade por despesas decorrentes de infração praticadas por seus empregados nas instalações da Administração;
- Manutenção dos seus empregados devidamente identificados, devendo substituí-los imediatamente caso sejam considerados inconvenientes;
- Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- Entregar os produtos e serviços de acordo com as características, quantidades e prazos especificados;
- Fornecer em qualquer época, as informações e os esclarecimentos técnicos solicitados pela contratante sobre a execução dos trabalhos;
- Comunicar à Administração por escrito e em tempo hábil (até 2 dias úteis), qualquer anormalidade que esteja impedindo a execução contratual, prestando os esclarecimentos julgados necessários;
- Sanar em tempo hábil (até 5 dias úteis) todas as irregularidades apontadas pela fiscalização;
- Caso haja a necessidade de alocar equipamentos de informática de propriedade da empresa contratada nas dependências do TJGO, como notebooks, estes deverão, obrigatoriamente, antes de se conectar com a rede interna, estar de acordo com as políticas de segurança interna do TJGO;
- Nos termos do disposto no art. 115, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, em caso de fusão, cisão, incorporação ou sucessão da empresa contratada, a continuidade da execução contratual ficará condicionada à análise e aprovação da Administração, que deverá verificar a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, especialmente no que se referem aos aspectos jurídicos,

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 9/16

econômico-financeiro, fiscal, trabalhista e técnico-operacional.

9.1. DA PREVENÇÃO, CONSCIENTIZAÇÃO E COMBATE AO RACISMO

- O fornecedor deverá realizar programas internos de prevenção, conscientização e combate ao racismo junto a seus colaboradores;
- Os colaboradores do fornecedor deverão, anualmente, participar de cursos para aprimoramento das metodologias de trabalho em prol de condutas antirracistas;
- O fornecedor deverá disponibilizar canais de ouvidoria para apurar com rigidez eventuais desvios de conduta relativas à praticas racistas de seus colaboradores;
- O fornecedor responderá solidariamente pelos danos e responsabilidades ocasionadas ao contratante, inclusive à sua imagem, pelas condutas racistas de seus colaboradores.

9.2. DA PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO

- O fornecedor afirma ter ciência dos termos da Resolução nº 157, de 23 de junho de 2021, alterada pela Resolução nº 262, de 10 de abril de 2024, que instituiu a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no âmbito deste Poder Judiciário, comprometendo-se a instruir seus funcionários a respeito do normativo, inclusive, fomentando práticas de prevenção de assédio e orientações sobre os procedimentos de denúncia.

9.3. DA PROTEÇÃO DE DADOS

- A CONTRATADA afirma ter ciência dos termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, abstendo-se de qualquer atividade que constitua violação de seus dispositivos.

9.4. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

- A CONTRATADA deverá adotar as práticas de sustentabilidade ambiental na execução do serviço, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, ao art. 5º da Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 12.187/2009 e art. 6º da Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG, bem como do Decreto nº 7746/2012.
A introdução dos critérios de sustentabilidade justifica-se em face da responsabilidade objetiva da CONTRATANTE no que diz respeito à promoção do bem-estar dos administrados e à preservação do meio ambiente de forma sistemática e contínua. É, portanto, dever da Administração Pública zelar pelos princípios e diretrizes emanados da legislação que visam proteger o meio ambiente.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 10/16

9.5. DA RESERVA DE CARGOS

- A CONTRATADA deverá cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, em conformidade com o art. 92, XVII, da Lei 14.133/202.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás:

- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;
- Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou representante da contratada, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- Inspeccionar, dentro dos prazos estabelecidos, os produtos e serviços fornecidos pela contratada e verificar a conformidade dos mesmos com o objeto deste Termo de Referência;
- Efetuar os chamados de atendimento técnico e avaliar sua execução, promovendo as medidas cabíveis para que os produtos e serviços sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência;
- Efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e nos documentos que o integram;
- Comunicar imediatamente a contratada via central de serviços ou ainda através de ofício, a respeito de quaisquer incidentes relacionados ao objeto deste Termo de Referência.

11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A aplicação das sanções administrativas seguirá o procedimento previsto no Decreto Judiciário nº 3.753/2025, e constará no Edital de Licitação.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação, salvo autorização deste Tribunal. Caso seja autorizada, a subcontratação poderá ser relacionada apenas a atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias ao objeto do contrato.

13. DA VEDAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA EM CONSÓRCIO

Em atenção às disposições do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021, não será permitida a participação na licitação de pessoa jurídica em consórcio, considerando a baixa complexidade do objeto a ser contratado. As empresas atuantes no mercado possuem plena capacidade para fornecer

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 11/16

os serviços de forma independente, eliminando a necessidade de formar consórcios para atender às exigências do contrato.

14. DA HABILITAÇÃO

14.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>;

14.2. Caso a participação no certame se dê através da matriz, com possibilidade de que a execução contratual se dê por filial, ou vice-versa, a prova de regularidade fiscal, mediante apresentação do CRC, deverá ser de ambas.

14.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

14.3.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo cartório distribuidor da sede da pessoa jurídica ou pessoa física empresarial, com data de expedição ou revalidação dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data de realização da licitação. Caso a certidão não consigne prazo de validade, serão considerados 90 (noventa) dias.

14.3.1.1. Caso a licitante esteja em recuperação judicial, a empresa deverá apresentar a documentação que comprove sua viabilidade econômica, conforme exigido no Acórdão nº 5399/2021-TCE/GO.

14.3.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, devidamente registrado na Junta Comercial do Estado sede da licitante, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

14.3.2.1. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante a obtenção dos índices de liquidez geral (ILG), solvência geral (ISG) e liquidez corrente (ILC) superiores a 1 (um), calculados pelas seguintes fórmulas:

$ILG = (AC + RLP) / (PC + PNC)$; $ISG = AT / (PC + PNC)$;

$ILC = AC / PC$.

*Legendas: AC = Ativo Circulante; RLP = Realizável a Longo Prazo; PC = Passivo Circulante; PNC = Passivo Não Circulante; AT = Ativo Total;

14.3.2.2. Caso qualquer dos índices de liquidez geral, de liquidez corrente ou de solvência geral for igual ou inferior a 1, deverá comprovar Patrimônio Líquido (PL) não inferior a 10% (dez por cento) do valor anual da proposta.

14.3.3. Os documentos referidos no item 2 limitar-se-ão ao último exercício social, no caso de a licitante ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

14.3.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 12/16

as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

14.3.5. Declaração assinada por profissional habilitado na área contábil (constando seu número de registro no Conselho Regional de Contabilidade – CRC), que ateste o atendimento pela licitante dos índices econômicos exigidos.

14.3.6. Serão considerados aceitos o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

- a) Publicados em Diário Oficial;
- b) Publicados em jornal;
- c) Por cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do(a) licitante;
- d) Por cópia ou fotocópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante, ou em outro órgão equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento;
- e) Por meio do SPED – Sistema Público de Escrituração Digital.

14.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.4.1. A proponente, junto com os documentos de habilitação, deverá comprovar capacitação técnico-operacional através de um ou mais atestados, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, mencionando que forneceu, de forma satisfatória, os produtos e serviços com características semelhantes às do objeto deste Edital;

14.4.2. O Tribunal se resguarda no direito de diligenciar junto à pessoa jurídica emitente do atestado/declaração de capacidade técnica, visando a obter informações sobre os produtos fornecidos e/ou serviços prestados, cópias dos respectivos contratos/aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

15. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado da seguinte forma:

Lote	Itens	Formato	Descrição do formato de pagamento
1	1 a 5	Parcelas mensais	O ciclo de pagamento será mensal, em parcelas sucessivas, sendo cada parcela paga no mês subsequente à prestação do serviço.
	6	Parcela única (sob demanda)	Após entrega do serviço e a devida emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

Tabela 8 – Forma de Pagamento

Para os itens com pagamento mensal e pagamento mensal sob demanda, o pagamento do primeiro mês de serviço prestado, bem como do último mês do ciclo do contrato, ocorrerá no formato pro rata die, tendo em vista os prazos e datas do Cronograma Físico-Financeiro e do envio das Ordens de Serviço. Os demais meses serão pagos considerando o mês fechado (do 1º ao último dia do mês).

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 13/16

Para todos os itens o prazo máximo para pagamento é de **até 30 (trinta) dias consecutivos**, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura e emissão do Termo de Recebimento Definitivo / Termo de Ateste da Nota Fiscal pela CONTRATANTE, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado;

- Para execução do pagamento, a contratada deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível em nome do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, CNPJ nº 02.292.266/0001-80, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência;
 - A Nota Fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e das propostas, não se admitindo Notas Fiscais emitidas com outros CNPJ, mesmo aqueles de filiais ou da matriz;
 - Se a CONTRATADA utilizar nota fiscal eletrônica, deverá enviar os arquivos digitais em formato XML da NF-e para o Tribunal, por e-mail ou por meio de um sistema específico, seguindo as orientações do Gestor e/ou Fiscal do Contrato.
- Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o Tribunal de Justiça atestar a execução do objeto do contrato.
 - A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio das certidões previstas no art. 68 da Lei Federal nº 14.133 de 2021.
 - Os documentos referentes à regularidade fiscal deverão apresentar igualdade de CNPJ, ressalvando-se aquele que o próprio órgão emissor declara expressamente no referido documento que ele é válido para todos os estabelecimentos sede e filiais da contratada.
 - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
 - Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
 - Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta às certidões de regularidade fiscal para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas neste Termo;
 - Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante;
 - Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade,

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 14/16

proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;

- Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Tribunal de Justiça comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
 - Persistindo a irregularidade, serão adotadas as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa e o contraditório;
 - Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao órgão correspondente;
 - Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do Tribunal de Justiça.
- o Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;
- o Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = \frac{(6/100)}{365}$	I = 0,00016438 TX= Percentual da taxa anual = 6%
----------	---------------------------	---

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 15/16

16. DOS VALORES ESTIMADOS

Os valores estimados da contratação estão detalhados na tabela a seguir:

Lote	Item	Objeto	Tipo	Vigência/ Entrega	Qtde	Valor unitário	Valor total
1	1	Migração de licenças de ramal IP, de perpétua para subscrição, incluindo suporte técnico para a solução de telefonia IP Avaya Aura, com garantia do fabricante	Serviço	24 meses	1	R\$ 128.896,31	R\$ 3.093.511,44
	2	Migração de licenças da plataforma de Contact Center Avaya Contact Center Select, de perpétua para subscrição, incluindo suporte técnico, com garantia do fabricante;	Serviço	24 meses	1	R\$ 16.979,10	R\$ 407.498,40
	3	Plataforma de automação (Bot) integrado ao ACCS e com conectividade mensal ao Whatsapp API, incluindo novos serviços de Analítico de Voz e Texto, com garantia do fabricante.	Serviço	24 meses	1	R\$ 54.110,39	R\$ 1.298.649,36
	4	Manutenção e suporte técnico para a solução de tarifação – Informatel Info 360, com garantia do fabricante	Serviço	24 meses	1	R\$ 7.123,38	R\$ 170.961,12
	5	Serviço técnico de suporte e manutenção para os hardwares que compõem a solução	Serviço	24 meses	1	R\$ 136.451,98	R\$ 3.274.847,52
	6	Serviços de Capacitação Técnica com Certificação Oficial do Fabricante da Solução de Telefonia IP	Treinamento	entrega imediata	1	R\$ 124.070,69	R\$ 124.070,69
VALOR TOTAL GLOBAL = R\$ 8.369.538,53							

Tabela 9 – Valores estimados da contratação

17. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Integram este Termo de Referência os documentos relacionados a seguir, os quais estão vinculados à execução do contrato e sendo dele parte integrante, após devidamente ajustados com as informações correspondentes às partes contratantes:

- Anexo I – Especificações técnicas;
- Anexo II – Modelo de Termo de Compromisso e Sigilo.

Vinícius da Silva Resende
Diretor do Núcleo de Telecomunicações

Daniel Caetano de Moraes Júnior
Coordenador de Infraestrutura Tecnológica - em substituição (Proad 202510000677099)

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 16/16

Sampahio Almeida Martins Damaceno
Coordenador de Contratos e Aquisições de TIC

Glauco Cintra Parreira
Diretor de Tecnologia da Informação

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 1/12

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Para fins de inequívoca compreensão das expressões técnicas empregadas neste documento, entende-se por:

- **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações e sede no Distrito Federal;
- **Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao Uso do Público em Geral – STFC:** serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- **Usuário:** pessoa física que fará uso da aplicação;
- **Agente:** colaborador que faz parte da central de atendimento ao cliente do TJGO.

A contratação abrange:

- **Migração de Licenças:** Conversão das licenças perpétuas existentes para o modelo de subscrição, garantindo a continuidade das funcionalidades atuais;
 - A CONTRATADA deverá realizar a migração das licenças perpétuas existentes para o modelo de subscrição, seguindo as seguintes etapas:
 - Levantamento detalhado das licenças perpétuas existentes;
 - Elaboração de plano de migração;
 - Extração das informações de licenciamento utilizando as ferramentas oficiais dos fabricantes;
 - Registro das novas licenças de subscrição no sistema do fabricante;
 - Implementação das novas licenças no ambiente;
 - Testes de validação;
 - Documentação da nova configuração.
- **Manutenção Preventiva:** Verificações periódicas do sistema para identificar e corrigir problemas potenciais, incluindo análise de logs, testes de funcionalidades e backup de configurações;
 - A CONTRATADA deverá realizar manutenções preventivas periódicas, com frequência mensal, incluindo:
 - Verificação de logs e alertas do sistema;
 - Análise de desempenho e capacidade;
 - Verificação de atualizações disponíveis;
 - Testes de funcionalidades críticas;
 - Backup de configurações;
 - Verificação da integridade do banco de dados do sistema de tarifação;
 - Emissão de relatório técnico com recomendações.
- **Manutenção Corretiva:** Diagnóstico e resolução de falhas e problemas técnicos, incluindo substituição de componentes defeituosos e ajustes de configuração;
 - A CONTRATADA deverá realizar manutenções corretivas sempre que necessário, incluindo:

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 2/12

- Diagnóstico de falhas e problemas técnicos;
 - Substituição de componentes defeituosos;
 - Ajustes de configuração;
 - Restauração de serviços;
 - Correção de problemas no sistema de tarifação;
 - Documentação das intervenções realizadas.
- **Suporte Técnico:** Atendimento a chamados técnicos em diferentes níveis de severidade, com tempos de resposta e resolução definidos em acordos de nível de serviço.
 - A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico em regime 24x7 para incidentes críticos e em horário comercial para os demais incidentes, incluindo:
 - Atendimento a chamados técnicos;
 - Análise e resolução de problemas;
 - Esclarecimento de dúvidas técnicas;
 - Orientação sobre configurações e uso do sistema;
 - Suporte para o sistema de tarifação da INFORMATEC;
 - Escalação ao fabricante quando necessário.
 - Serviços de adição, configuração e reconfiguração das aplicações constantes nesta contratação, tais como: Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Media Manager para conexão de usuários em espera musical ou recurso de conferência do tipo “Ad-Hoc”; Serviços de configuração ou reconfiguração remota de “Session Border Controller” para conexão de usuários remoto ou de entroncamento SIP; Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Interfaces E1/TDM em Gateways; Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de Contact Center.; Serviços de configuração ou reconfiguração remota de supervisor de Contact Center.; Serviços de configuração remota de Gravação de Voz.; Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento.; Serviços de Customização de relatórios; Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA até 10 níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas.; Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA com 10 ou mais níveis e integração com aplicações externas (WebServices).; Serviços de desenvolvimento e integração;
- **Atualizações de Software:** Fornecimento e instalação de atualizações de software e patches de segurança;
 - A CONTRATADA deverá fornecer e instalar atualizações de software e patches de segurança, durante todo o período contratual, incluindo:
 - Notificação sobre novas versões e patches disponíveis;
 - Análise de impacto das atualizações;
 - Planejamento da instalação;
 - Instalação em ambiente de homologação;
 - Instalação em ambiente de produção;
 - Atualização do sistema Avaya Aura e seus componentes, quando necessário;

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 3/12

- Atualização do sistema Avaya Contact Center e seus componentes, quando necessário;
- Atualização do sistema de tarifação da INFORMATEC quando necessário;
- Testes de validação;
- Documentação das atualizações realizadas.
- **Repasse de Conhecimento:** Treinamento e documentação para a equipe técnica da instituição.
- **Suporte para Call Center:** Manutenção e suporte específicos para o sistema Avaya Contact Center Select, garantindo o funcionamento adequado das filas de atendimento, URA, gravação de chamadas e demais funcionalidades.
- **Suporte para Analytics:** Manutenção e suporte para os recursos de Analytics, permitindo a geração de relatórios e análises de desempenho do call center.
- **Suporte para Tarifação:** Manutenção e suporte para o sistema de tarifação da INFORMATEC, garantindo o controle e gestão dos custos de telefonia, geração de relatórios e integração com os sistemas de telefonia.

ITEM 1 – MIGRAÇÃO DE LICENÇAS DE RAMAL IP, DE PERPÉTUA PARA SUBSCRIÇÃO, INCLUINDO SUPORTE TÉCNICO PARA A SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP AVAYA AURA, COM GARANTIA DO FABRICANTE

- Deverão ser migrados todos as licenças abaixo relacionados, que compõem o atual parque tecnológico da solução, para a modalidade de subscrição.

Objeto	Tipo	Qtde
Plataforma Aura		
AURA SMGR R8 VE VAPP ENABLE	Software	1
AURA SMGR R8 REDUNDANCY LIC	Software	1
SM R8 VE VAPP ENABLE	Software	2
AADS FOR AURA R8 VE VAPP ENABLE	Software	2
AURA R8 CM DUP VE VAPP SYS ENABLE	Software	1
AURAR8 BREEZER3 SNAPIN VEVAPP ENABLE	Software	1
AMM R3 PER SRVR INSTANCE LIC	Software	1
WEB GATEWAY R3 VAPP	Software	1
WEB GATEWAY R3 AUDIO PORT /E	Software	130
AAWG CONCUR VRTL ENDPOINTS LIC	Software	130
AAMS R8 VAPP OVA ENABLE	Software	1
Session Border Controller		
AURA R8 ASBCE R8 STD /E	Software	2338
AURA R8 ASBCE R8 STD HA /E	Software	2338
AURA R8 ASBCE R8 ADV /E	Software	1169
AURA R8 ASBCE R8 ADV HA /E	Software	1169
ASBCE R8 VE VAPP ENABLE	Software	1
S8300E SERVER - NON GSA	Hardware	130
Placas Tronco E1		
MM710B E1/T1 MEDIA MODULE - NON GSA	Hardware	44

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 4/12

Placas Ramais Analógicos		
MM711 ANLG MEDIA MODULE - NON GSA	Hardware	100
MM716 ANLG MEDIA MODULE 24 FXS RHS	Hardware	20
Usuários		
AURA R8 CORE	Software	8046
AURA R8 POWER	Software	100
AURA R8 ANALOG NEW/ADD LIC	Software	480

- As licenças serão provisionadas nos servidores virtualizados que estão em funcionamento no DATA CENTER do CONTRATANTE;
- Atualmente o parque é composto das seguintes aplicações:
 - Avaya Aura System Manager – SMGR;
 - Avaya Aura Session Manager – SM;
 - Avaya Aura Communication Manager – CM;
 - Avaya Aura Manager Messaging – AMM;
 - Avaya Aura Device Services – AADS;
 - Avaya Breeze/Presence Services – PS;
 - Avaya Aura Web Gateway – AAWG;
 - Avaya Aura Media Server – AAMS;
 - Avaya Session Border Controller – SBC;
- As licenças Avaya Aura Core devem permitir as seguintes funcionalidades:
 - Inclui recursos essenciais de telefonia IP: chamadas, encaminhamento, conferência básica;
 - Suporta integração com aplicações e terminais Avaya.
- As licenças Avaya Aura Power devem permitir as seguintes funcionalidades:
 - Inclui todos os recursos do Core, mas adiciona funcionalidades avançadas.
 - Recursos completos de colaboração multimídia: vídeo, mensagens unificadas, mobilidade, presença, integração com Contact Center.
 - Licenças para maior número de dispositivos e usuários simultâneos.
 - Ferramentas adicionais de segurança, gestão e automação.

ITEM 2 – MIGRAÇÃO DE LICENÇAS DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER AVAYA CONTACT CENTER SELECT, DE PERPÉTUA PARA SUBSCRIÇÃO, INCLUINDO SUPORTE TÉCNICO, COM GARANTIA DO FABRICANTE

- Deverão ser migrados todos as licenças abaixo relacionados, que compõem o atual parque tecnológico da solução, para a modalidade de subscrição.
- A proponente deverá considerar em sua proposta para o item “Licença de Atendente de Voz ”– Quantidade 140, a possibilidade de através de relatório de utilização do Call Center, realizar cobrança flutuante diante do efetivo uso das licenças até o percentual de 20% a menor, ou seja, em caso de não utilização da totalidade poderá ser reduzido o valor do pagamento para até no máximo 112 Licenças de atendente de Voz. O relatório de utilização deverá ser entregue informando quantas licenças foram efetivamente

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 5/12

utilizadas no período mensal de referência. O relatório será analisado e caso esteja correto aprovado para seguir para pagamento.

OBJETO	Tipo	Qtde
Plataforma virtualizada de Contact Center – Avaya ACCS (DAC, URA, Gravador e Relatórios)	Software	1
Usuários		
Licença de Atendente Voz	Software	140
Licença de Supervisor	Software	20
Licença de Atendente Digital (Chat, whatsapp e E-mail)	Software	20

ITEM 3 – PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO (BOT) INTEGRADO AO ACCS E COM CONECTIVIDADE MENSAL AO WHATSAPP API, INCLUINDO NOVOS SERVIÇOS DE ANALÍTICO DE VOZ E TEXTO, COM GARANTIA DO FABRICANTE.

- Sobre os recursos de Analítico de Voz e Texto:
 - Deverá haver atualização constante e introdução de novas tecnologias;
 - Deve possuir funcionalidade de análise de voz e texto, utilizando gravações de voz, e transcrição de e-mails e mensagens para extrair insights a partir de palavras e expressões pré determinadas;
 - Deve realizar diagnósticos a partir da análise dos textos e transcrições das gravações de forma a indicar os “motivos do contato”;
 - Permitir mensurar a quantidade de chamados, classificada por motivos de reclamações para permitir a atuação sobre a causa raiz;
 - Deve permitir a mensuração da satisfação dos clientes a partir de pontuação atribuída pelos clientes insatisfeito e insatisfação crítica, para retroalimentar a operação e permitir a atuação imediata;
 - Realizar análise semântica e de sentimentos das interações de texto e voz;
 - Deve identificar tendências e padrões nas interações dos clientes;
 - Permitir criação de dashboards interativos com insights derivados das definições da CONTRATANTE;
 - Deve contemplar 8.000 análises de voz (gravações) e 2.000 conversas para análise de texto mensalmente;
 - Deve permitir até 5 (cinco) usuários de PROMPT para dar autonomia à CONTRATANTE para pesquisar qualquer tipo de insight em segundos, com sugestão de planos de ações;
 - Plataforma de qualidade integrada ao prompt para mensurar a qualidade do atendimento, permitir a busca das interações para leitura e/ou ouvir;
 - A IA deverá detalhar os scores de qualidade e registra o feedback ao agente do que ele precisa fazer para melhorar a qualidade do seu atendimento de forma hiper personalizada;
 - Possuir Dashboard para demonstração dos resultados.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 6/12

- Sobre a Plataforma automação (Bot) integrado ao ACCS e com conectividade mensal ao Whatsapp API:
 - Com intuito de fornecer atendimento automático para os canais de interação por texto, a solução deve dispor de recurso de Chatbot instalado nas dependências do TJ-GO, integrada ao sistema de chat com transbordo para o atendente humano de forma transparente para o usuário final, sem que o mesmo tenha de mudar de janela de atendimento ou canal. No caso de necessidade de transbordo para o humano, o bot deve permanecer na conversa, a fim de manter toda a interação usuário-bot-atendentes humanos em uma única conversa/atendimento.
 - Deve permitir que uma vez atendido pelo atendente humano, que o interlocutor volte a falar com o bot na mesma conversa;
 - Deve permitir a conexão a múltiplos sistemas de chat simultâneos, permitindo que uma área utilize uma interface de transbordo humano e outra utilize interface/plataforma diferente, de forma transparente para o usuário final;
 - A plataforma de chatbot deve ter a capacidade de ser instalada em nuvem pública, privada ou em máquinas virtuais fornecidas pelo cliente, sem perder a capacidade de ser conectada às Plataformas de webchat humano ou qualquer outra funcionalidade;
 - Deve permitir a publicação do mesmo chatbot nos canais webchat e WhatsApp Business API, com nenhuma ou pouca modificação nos fluxos implementados;
 - Deve permitir que outras plataformas, como URA's ou aplicativos móveis, acessem os fluxos conversacionais desenvolvidos na plataforma;
 - Todo o custo do tráfego de mensagens de texto via WhatsApp API, excluindo-se mensagens tipo templates (HSM), deve estar incluída na oferta de serviço, pelo período de vigência do contrato;
 - Será de responsabilidade da CONTRATADA a assinatura do contrato junto ao broker, sendo todo o ônus do contrato sendo de responsabilidade da CONTRATADA, excetuando-se o envio de notificações do tipo HSM ou o tráfego de anexos;
 - A plataforma deve prover um ambiente administrativo web unificado para a construção de chatbots.
 - A interface deve permitir a construção de múltiplos chatbots em uma interface visual WYSIWYG, usando blocos visuais funcionais;
 - A interface administrativa deve permitir a construção de hierarquias, com controle de acesso e trilha de auditoria por hierarquia;
 - A interface deve permitir a criação de usuários administrativos com perfis de acesso granular (apenas leitura, edição, criação, não visualização) às hierarquias e chatbot criados;
 - Os bots criados podem ser habilitados, desabilitados ou alterados sem parada da plataforma ou das conversas já em curso;
 - Os chatbot criados devem ser independentes, de forma a que um problema em um chatbot não onere ou interfira no funcionamento dos demais.
 - A plataforma deve oferecer criptografia TLS1.2 em todos os componentes, do ambiente administrativo ao chatbot;

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 7/12

- Deve permitir a implementação de fluxos de diálogo fechado (ex: árvore de navegação, FAQ's) e diálogos abertos implementando motor de linguagem natural nativo na plataforma e permitir integração com motores populares de AI como RASA, Dialogflow e IBM Watson;
 - Deve permitir a criação de múltiplos fluxos, podendo os mesmos ser desenvolvidos e mantidos pela equipe interna;
 - Os fluxos devem permitir que os usuários se movimentem entre os fluxos durante uma sessão;
- Deve permitir a integração com serviços legados através de consumo de serviços Rest, tanto nos fluxos fechados quanto abertos;
- Deve permitir o compartilhamento de fluxos, integrações e rotinas desenvolvidas para o chatbot com a URA para uniformidade do atendimento e menor custo de desenvolvimento;
- Deve permitir o transbordo de interações da URA para o serviço de mensageria, mantendo o contexto da conversa sempre que desejável. Deve permitir a criação de pontos de marcação para relatórios e contabilização de forma simplificada no fluxo, sem necessidade de desenvolvimento extra;
- O ChatBot deverá implementar fluxo de atendimento permitindo:
 - Identificação do interlocutor;
 - Triagem por assunto para roteamento de atendimento;
 - Fornecer protocolo de atendimento;
 - Implementar fluxos automatizados com envio de respostas em formato de textos, áudios, imagens, fotos e arquivos, com base em informações coletadas em bases de dados do Tribunal, sendo de responsabilidade do Tribunal prover webservice para a consulta destas informações;
 - Permitir durante o fluxo de navegação à inclusão do atendente humano na conversa, bem como sua saída;
 - No caso de solicitação de atendimento humano fora do horário e atendimento estabelecido, a plataforma deve oferecer ao usuário retomar a conversa tão logo um atendente humano estiver disponível. Para canais que dependem de sessão, como web chat, uma alternativa de transbordo para o SMS ou whatsapp deve ser oferecida;
 - Deve possuir interface de relatórios e Dashboard nativos na plataforma. A interface de recuperação dos dados deve possuir minimamente:
 - O número de usuários que acessaram a plataforma, por canal;
 - Quantos destes interagiram com o chatbot;
 - Quantas mensagens foram enviadas para os usuários;
 - Quantas mensagens foram recebidas dos usuários;
 - Quantas conversas foram transbordadas para o humano;
 - Quantas conversas foram transbordadas do humano para o bot;
 - Quantas vezes houve problemas no transbordo e quais os motivos;
 - Quantos erros de acesso à sistemas legados aconteceram;
 - Estes dados devem poder ser acessados por período e devem poder ser exportados para os formatos pdf, excel e csv;

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 8/12

- A interface deve permitir a criação de novos relatórios que auxiliem a compreender a jornada do cliente proposta para o(s) fluxo(s) de atendimento(s) criado(s);
- A interface de relatórios deve ainda permitir a coleta de dados de fontes externas, não limitada aos sistemas legados já conectados, para a construção de novas visões.
- A plataforma deve permitir nativamente a configuração de integrações com o Google Analytics, Google Maps e Chatbase, além de acionamento de chamadas de vídeo. Deve incluir além dos custos de deployment inicial, operação assistida incluindo 160 horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de ChatBot;
- Deve incluir 40 horas mensais por um período de 6 (seis) meses, para curadoria, iniciando logo após o termino das 160 horas de operação assistida e incluindo:
 - Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;
 - Eventual construção de novos diálogos a fim de aumentar a retenção e uso do ChatBot;
 - Apoio na análise dos relatórios dos bots.

ITEM 4 – MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO PARA A SOLUÇÃO DE TARIFICAÇÃO – INFORMATEC INFO 360, COM GARANTIA DO FABRICANTE

- Prestar suporte ao servidor virtualizado de tarifação atualmente instalado no Data Center do TJGO;
- Informação sobre o software – Número de Série: 1508912;
- Contem 01 (um) Plano Tarifário;
- Licenciado para até 6.000 ramais

ITEM 5 – SERVIÇO TÉCNICO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO PARA OS HARDWARES QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Entende-se por Suporte Técnico a prestação de serviço de mão-de-obra pela CONTRATADA com vistas à manutenção corretiva, instalação, atualização e configuração dos softwares da solução de telefonia IP para o pleno funcionamento da solução pelos usuários, além de fornecer informações completas sobre o produto de forma que os fiscais possam melhor fiscalizar o contrato.

Entende-se ainda o serviço para atualização tecnológica de novas versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares e firmwares lançadas durante a vigência do Contrato, devendo ser previamente autorizadas pelo CONTRATANTE, compreendendo novas

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 9/12

funcionalidades e maior segurança das informações, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software ou firmware;

Entende-se por manutenção corretiva os procedimentos destinados a recolocar os equipamentos e/ou softwares em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados. São serviços a serem realizados para correção de defeitos de mau funcionamento, limpeza e ajustes necessários, substituições de partes, peças e/ou componentes eletrônicos, com instalação, para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e a continuidade das atividades da solução de telefonia, sem prejuízo da apresentação de relatório técnico detalhado com os diagnósticos técnicos dos problemas que possam ter ocasionado defeitos tanto dos serviços, peças ou componentes, Dos itens substituídos ou reparados;

Entende-se por atualização de árvore fraseológica os procedimentos destinados à gravação e inserção de anúncios no sistema de Unidade de Resposta Audível, bem como a configuração e o roteamento dos anúncios, removendo, caso seja solicitado pela CONTRATANTE, definitivamente os anúncios em desuso. São serviços a serem realizados para a otimização do atendimento telefônico, para garantir pleno funcionamento dos equipamentos e a continuidade das atividades da solução de Call Center e URA.

Os serviços de atualização da árvore fraseológica compreenderão a gravação em estúdio das mensagens, reconfigurações e reprogramações, sempre que a CONTRATANTE entender conveniente. A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos diretos e indiretos da prestação dos serviços, tais como: aluguel de estúdio, serviços de gravação, profissional que produzirá as mensagens, dentre outros.

A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Inclui, também, novas funcionalidades relativas aos equipamentos e/ou softwares e firmwares;

Os serviços serão realizados por telefone, ou por sistema WEB/e-mail e, ainda, on-site nas dependências do CONTRATANTE, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnico especializado.

A CONTRATADA deverá possibilitar à equipe técnica designada pelo gestor da contratação, acesso ao site do fabricante dos equipamentos e dos softwares e firmwares para:

- Download de software e firmwares de atualização dos equipamentos;
- Download de novas versões ou atualizações dos softwares e firmwares de telefonia IP;
- Consultar a base de conhecimento de problemas e soluções do fabricante, caso exista.

A reparação de falhas de funcionamento dos equipamentos, inclusive com substituição de componente se necessário, reparação nos softwares que compõe a solução, e as atualizações de versões de sistemas deverão ocorrer de acordo com os seguintes princípios:

Detectada a necessidade de substituição de alguma peça, todos os custos ficarão a cargo da CONTRATADA;

A substituição de partes, peças ou componentes deverá ser efetuada com material original novo, não recondicionado, recomendado pelo fabricante;

Detectada a necessidade de substituição provisória de algum equipamento, a

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 10/12

CONTRATADA deverá submeter à aprovação do CONTRATANTE um laudo técnico atestando o defeito e suas prováveis causas, demonstrando não ser possível realizar o conserto no prazo estipulado no contrato;

No caso da CONTRATANTE aprovar a substituição provisória, a substituição do equipamento danificado será feita sem ônus para a CONTRATANTE. O equipamento provisório deverá preservar as mesmas características de desempenho e funcionalidades do equipamento a ser mantido.

A CONTRATADA deverá promover o isolamento, identificação e caracterização de falhas nos softwares da solução consideradas “bug de software”;

O CONTRATANTE deverá ter direito irrestrito, durante a vigência do Contrato, de atualizar as versões de todos os softwares que compõe a solução, mesmo que os fabricantes alterem suas políticas de licenciamento dos softwares;

O direito a atualização de versões dos softwares que compõe a solução não poderá gerar qualquer custo adicional para o CONTRATANTE

O serviço de garantia técnica da solução consiste em fornecimento de softwares e firmwares que visem reparar eventuais falhas de funcionamento dos equipamentos, na integração entre os componentes da solução, mediante a substituição de equipamentos ou revisão de configurações, de acordo com as recomendações dos fabricantes, informações presentes nas páginas e manuais de suporte e normas técnicas específicas.

O direito a atualização dos softwares e firmwares obriga a CONTRATADA a fornecer e disponibilizar a atualização dos softwares e firmwares disponibilizados pela fabricante e que compõem a solução tão logo ocorra o lançamento de novos softwares ou firmwares em substituição aos fornecidos, ou mesmo não sendo uma substituição, se ficar caracterizada uma descontinuidade dos softwares ou firmwares fornecidos.

A reparação de falhas de funcionamento dos componentes, inclusive com substituição de componente se necessário, reparação nos softwares que compõe a solução, e as atualizações de versões de sistemas deverão ocorrer de acordo com os seguintes princípios:

a) Substituir, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, partes e componentes dos equipamentos que apresentem defeito por outras de características idênticas ou superiores, originais e novas. Nos casos em que não seja possível o reparo dentro do prazo estipulado acima, substituir neste mesmo prazo, em caráter temporário ou definitivo, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso;

a.1) Substituir, após a conclusão do chamado técnico, no prazo de 120 (cento e vinte) horas, qualquer equipamento fornecido provisoriamente para a manutenção, bem como componentes ou periféricos por outros originais e novos, na ocorrência dos seguintes casos:

a.a.1) Se for constatada qualquer divergência com as especificações técnicas descritas na proposta técnica apresentada;

a.a.2) Se no período de 15 (quinze) dias, contados após a conclusão do chamado de Suporte Técnico, ocorrerem defeitos recorrentes que não permitam seu correto funcionamento, mesmo tendo havido substituição de partes e componentes;

b) Em todas as hipóteses de substituição previstas anteriormente, caso exista a impossibilidade técnica de substituição por modelo igual, novo e original, será permitida a substituição por outro com características técnicas idênticas ou superiores, plenamente compatível, também original e novo;

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 11/12

c) Devolver, em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de retirada dos equipamentos, os equipamentos que necessitem ser temporariamente retirados para reparo, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob inteira responsabilidade da CONTRATADA.

d) Responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estas executadas;

e) Comunicar, por escrito, ao CONTRATANTE, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

f) Será considerado pelo CONTRATANTE como “bug de software” o comportamento ou característica dos softwares que se mostrem diferentes daqueles previstos na documentação do produto e sejam considerados como prejudiciais ao seu correto uso;

g) Serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA o encaminhamento da falha de software ao laboratório do fabricante, o acompanhamento da solução e a aplicação dos respectivo fix, patch ou pacote de correção em dia e horário a ser definido pelo CONTRATANTE.

h) Sempre que solicitadas as atualizações de software mediante chamado de Suporte Técnico, a CONTRATADA deverá orientar o CONTRATANTE quanto aos procedimentos técnicos para uma nova instalação ou atualização de versões dos softwares que compõem a solução, bem como possíveis períodos de indisponibilidades nos serviços de atualização.

Serão adotados os seguintes níveis de serviços:

Severidade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Alta	Sistema totalmente indisponível ou com falha que impacta significativamente as operações	1 (uma) hora	4 horas
Média	Problema que afeta funcionalidades não críticas ou com impacto limitado	6 (seis) horas	72 (setenta e duas) horas
Baixa	Falha de algum dos equipamentos, mas não atrapalha a utilização do sistema, bem como instalação, configuração, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos equipamentos	48 (quarenta e oito) horas	72 (setenta e duas) horas; 10 (dez) dias úteis para serviços de gravação e atualização fraseológica da URA 60 (sessenta) dias corridos para conserto de aparelhos

ITEM 6 – SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA COM CERTIFICAÇÃO OFICIAL DO FABRICANTE DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

- Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução.
- O treinamento aqui especificado deverá ser de no mínimo 40 horas de duração, sendo considerado a participação de 2 pessoas por unidade de treinamento, sendo estas pessoas indicadas pelo TJGO.
- A capacitação técnica, específica para a gestão da estrutura VoIP disponibilizada, deve ser

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 12/12

realizada remotamente ou presencialmente pelo prestador de serviços, com carga horária mínima de 40 horas, em data e horário a ser definido entre as partes.

- O conteúdo programático básico será:
 - Explicar as capacidades das aplicações de comunicação unificada Avaya Aura;
 - Identificar problemas comuns e sintomas associados às aplicações de comunicação do Avaya Aura;
 - Realizar uma análise detalhada de cenários de um único problema e diagramar o fluxo de chamadas;
 - Analisar, interpretar e resolver problemas nos produtos de aplicações de comunicação Avaya Aura;
- Este conteúdo programático foi definido baseado no treinamento “Supporting Avaya Aura® Communications Applications” (72301V). Caso este treinamento seja descontinuado, o TJGO deverá ser informado o treinamento com conteúdo mais próximo para definição entre as partes, mas sempre considerando uma Certificação Oficial do Fabricante da Solução Telefonia IP.
- A capacitação e suas atividades deverão ser apresentadas e ministradas em idioma português brasileiro.
- O TJGO disponibilizará sala para a capacitação técnica com infraestrutura e apoio básico (sala com a infraestrutura necessária para a capacitação) para o treinamento remoto.
- A contratada deverá promover o repasse de todo o conhecimento técnico produzido durante a execução dos serviços, através de relatórios, lista de entregáveis, resolução dos tickets/chamados, com a finalidade de garantir a continuidade da solução de TIC. Além disso, deverá fornecer toda a documentação de qualquer atualização no ambiente tecnológico.
- A empresa contratada deverá apresentar cronograma da capacitação técnica e caso o TJGO não concorde as datas e horários propostos pela empresa, o cronograma deverá ser planejado em comum acordo entre as partes.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 1/6

ANEXO II– TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

CONSIDERANDO as disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos);

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, os Decretos nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e demais normas aplicáveis à proteção de dados e informações.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 2/6

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

DADOS PESSOAIS: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, conforme definido na Lei nº 13.709/2018.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

TRATAMENTO: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 3/6

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 4/6

obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL, observando-se, no que se refere aos dados pessoais, o disposto na Lei nº 13.709/2018 quanto aos prazos de retenção e eliminação.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, incluindo as sanções previstas na Lei nº 13.709/2018 e na Lei nº 14.133/2021, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 156 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou se constatando casos

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 5/6

omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC	TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 007	Código/Versão: CCA-005	Página: 6/6

Cláusula Nona – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De acordo.

CONTRATANTE

CONTRATADA

_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>
---------------------------------------	-----------------------------------

Testemunhas

_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>
-----------------------------------	-----------------------------------

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código kctMF8D5M9R no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202503000621246 (Evento nº 47)

DANIEL CAETANO DE MORAES JUNIOR
ANALISTA JUDICIÁRIO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA - CITEC
Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 15:41

VINICIUS DA SILVA RESENDE
DIRETOR (A) DE SERVIÇO
NÚCLEO DE TELECOMUNICAÇÕES
Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 15:29

KELITON SILVA DE SOUZA
ASSISTENTE DE SECRETARIA
NÚCLEO DE TELECOMUNICAÇÕES
Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 15:30

LIVIA MARIA OLIVEIRA E MACEDO
AUXILIAR JUDICIÁRIO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA - CITEC
Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 15:28

SAMPAHIO ALMEIDA MARTINS DAMACENO
COORDENADOR
COORDENADORIA DE CONTRATOS E AQUISIÇÕES - CCA
Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 17:57

Ramon Ricardo Aureliano Dal Castel
ANALISTA JUDICIÁRIO - ÁREA DE APOIO JUDICIÁRIO E ADMINISTRATIVO.
ASSESSORIA FINANCEIRA DE LICITAÇÕES
Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 17:33

GLAUCO CINTRA PARREIRA
DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 16:50



ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código kctMF8D5M9R no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202503000621246 (Evento nº 47)

DANIEL CAETANO DE MORAES JUNIOR

ANALISTA JUDICIÁRIO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA - CITEC

Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 15:41

VINICIUS DA SILVA RESENDE

DIRETOR (A) DE SERVIÇO

NÚCLEO DE TELECOMUNICAÇÕES

Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 15:29

KELITON SILVA DE SOUZA

ASSISTENTE DE SECRETARIA

NÚCLEO DE TELECOMUNICAÇÕES

Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 15:30

LIVIA MARIA OLIVEIRA E MACEDO

AUXILIAR JUDICIÁRIO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA - CITEC

Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 15:28

SAMPAHIO ALMEIDA MARTINS DAMACENO

COORDENADOR

COORDENADORIA DE CONTRATOS E AQUISIÇÕES - CCA

Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 17:57

Ramon Ricardo Aureliano Dal Castel

ANALISTA JUDICIÁRIO - ÁREA DE APOIO JUDICIÁRIO E ADMINISTRATIVO.

ASSESSORIA FINANCEIRA DE LICITAÇÕES

Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 17:33

GLAUCO CINTRA PARREIRA

DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA DA DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SECEDITI

Assinatura CONFIRMADA em 21/10/2025 às 16:50

