





- Permitir que a gravação da reunião em nuvem continue mesmo que o administrador perca a conexão à internet.
- Permitir realização da reunião no navegador de internet sem a necessidade de instalação de software específico.
- Possuir criptografia *Secure Socket Layer* (SSL) na aplicação/interface de administração dos serviços, quando acessível por protocolo HTTP (*browser*).
- Possuir painel de instrumentos do administrador da ferramenta que apresente um *dashboard* com dados detalhados da conexão dos participantes e o uso durante a videoconferência (*bit rate*, latência, endereços IP etc.), permitindo ao administrador identificar problemas de conectividade.
- Ser totalmente compatível com os sistemas operacionais Windows 10, macOS 10.13, Android 8 e iOS 10 e subsequentes.
- Permitir integração LDAP (AD Microsoft, Red Hat e outros).
- A disponibilidade da solução de videoconferência em nuvem deve ser de 99,7%.
- Permitir a participação nas videoconferências de terminais *endpoint* com utilização de protocolo SIP e H323.

### Identificação dos requisitos de manutenção

- Acesso ao Portal do Cliente com direito a, no mínimo:
  - a) repositório de atualizações de manuais para aplicativos, plugins e outros;
  - b) alerta de atualizações;
  - c) suporte técnico na resolução de incidentes.
- Suporte técnico profissional e registros de incidentes de acordo com as seguintes regras:
  - a) número ilimitado de registros de incidentes;
  - b) os chamados poderão ser abertos por telefone de segunda a sexta-feira das 8h às 18h e por meio eletrônico em qualquer dia e horário.
- Os chamados de suporte terão origem em decorrência de qualquer forma de instalação/reinstalação, configuração, esclarecimento de dúvidas ou problema detectado pela equipe técnica quanto ao pleno funcionamento da solução de videoconferência.
- O suporte técnico deverá ser prestado por técnicos qualificados pelo fabricante da solução.
- Após cada atendimento técnico, a Contratada deverá emitir um relatório técnico referente ao atendimento, contendo a descrição do atendimento, o número do chamado, a data do atendimento, bem como a aceitação do técnico do Contratante para os serviços prestados.
- A abertura de chamados será efetuada por correio eletrônico, por telefone ou por web site. No caso de abertura por meio de telefone, o contato será efetuado mediante número nacional isento de tarifação telefônica (por exemplo, prefixo 0800) e o atendimento deverá ser efetuado em Língua Portuguesa.
- A Contratada deverá manter uma página na internet, com acesso restrito ao Contratante, que possibilite a abertura e o acompanhamento de chamados. As informações sobre cada chamado devem ser atualizadas no prazo máximo de 1 (um) dia útil após cada atividade relacionada aos atendimentos. As informações contidas neste site devem estar disponíveis durante toda a vigência do contrato.
- A Contratada deverá fornecer um número de protocolo para cada chamado aberto.
- Os atendimentos deverão ser realizados em horário comercial (8h às 18h), de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
- A abertura de chamados será baseada em informações repassadas pelos usuários da solução e, portanto, estará sujeita a inconsistências causadas por falta de conhecimento técnico. Essas eventuais inconsistências não servirão como justificativa para atraso no atendimento dos chamados.
- No registro do incidente, o Contratante indicará o tipo da severidade, que implicará em diferentes prazos de execução do suporte:
  - a) EMERGENCIAL: aplicado quando há indisponibilidade geral do uso do sistema. O tempo de resposta para a solução da indisponibilidade será de até 1 (uma) hora após a abertura do chamado;
  - b) NORMAL: Esse nível de severidade é aplicado quando há uma ou mais falhas do software, simultâneas ou não, sem a ocorrência de indisponibilidade geral, ou quando é necessário esclarecimento de dúvidas. O tempo de resposta para a solução da falha ou para o esclarecimento será de até 6 (horas) após a abertura do chamado;
  - c) DÚVIDA: Questões gerais sobre utilização terão tempo de resposta de até 48 (quarenta e oito) horas.
- Para o cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.
- A Contratada deverá providenciar a configuração, atualização e ativação de todos os serviços necessários ao bom funcionamento da solução durante toda a vigência do contrato.
- A solução deve estar atualizada com as novas versões, corretivas e evolutivas, lançadas pelo fabricante durante o período de vigência contratual, que devem estar disponíveis ao Contratante em, no máximo, 60 (sessenta) dias após a data de lançamento, mesmo em caso de mudança de designação do nome da solução.
- A aplicação de novas versões, atualizações e correções não deve gerar indisponibilidade ou janela de manutenção ao Contratante.
- A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo Tribunal, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados.







Tribunal Superior do Trabalho está conduzindo uma licitação nacional visando a contratação de tal ferramenta, da qual este Regional será coparticipante.

Com a migração da solução da Microsoft para a do Google, torna-se inviável a utilização do Teams para realização de audiências e sessões, uma vez que este Regional deixaria de utilizar o pacote Office 365.

### ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

### REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Conforme explicitado neste documento, as soluções 2 e 3 são consideradas inviáveis.

O Google Meet não atende a alguns requisitos essenciais da demanda, como a criação de sala de espera virtual e personalização do logotipo e da URL. Quanto ao Teams, não é viável sua utilização nas audiências e sessões telepresenciais, tendo em vista a perspectiva de migração da solução de colaboração do Microsoft Office para o Google Workspace, com a condução de licitação nacional pelo Tribunal Superior do Trabalho.

Por oportuno, de forma a corroborar com os estudos, é importante destacar que o Ato Conjunto n.º 54/TST.CSJT.GP, de 29 de dezembro de 2020, instituiu o Zoom como plataforma oficial de videoconferência, sendo necessária, assim, a manutenção da ferramenta.

### DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

#### Opção 1- Licenças para a plataforma Zoom Workplace:

Por determinação do CSJT, a solução Zoom Workplace foi padronizada para a realização de audiências por videoconferência em nuvem. Considerando a pretensa celebração de Ata de Registro de Preços com a coparticipação dos demais regionais trabalhistas, foram selecionadas as licenças que podem atender às necessidades específicas de cada tribunal, conforme consta na tabela abaixo:

Item	Descrição
1	Zoom Enterprise Essentials



