

17.1. Nos termos da Lei n.º 14.133/2021, do Decreto n.º 11.246/2022 e da Resolução CNJ n.º 468/2022, será designada comissão de, no mínimo, 3 (três) membros, bem como, designado 1 (um) gestor do contrato, pela autoridade competente, para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

17.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 120 da Lei n.º 14.133/2021.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. As sanções aplicáveis aos licitantes antes da assinatura da Ata de Registro de Preços constarão no edital do Pregão Eletrônico.

18.2. Com fundamento nos arts. 155 a 162 da Lei n.º 14.133/2021, a tabela a seguir consigna as condutas reprováveis da Contratada e as correspondentes sanções aplicáveis:

Infração	Sanção
a) Dar causa à inexecução parcial do contrato	Aplica-se a sanção Advertência , quando não se justificar penalidade mais grave, e multa de 2% , calculada sobre o valor do contrato.
b) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; Dar causa à inexecução total do contrato; Deixar de entregar documentação exigida; Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; Não celebrar o contrato e/ou a ARP; Não entregar a documentação exigida, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta ou da ARP; Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado.	Na hipótese de não justificar penalidade mais grave, aplica-se Impedimento de licitar e contratar pelo período de 3 (três) anos, além de multa de 10% , calculada sobre o valor do contrato. Quando justificada penalidade mais grave, aplica-se Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar pelo período de 5 (cinco) anos, além de multa de 20% , calculada sobre o valor do contrato.
c) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida ou prestar declaração falsa durante a vigência da ARP ou durante a execução do contrato; Praticar ato fraudulento durante a vigência da ARP ou na execução do contrato; Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013.	Aplica-se a sanção Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar pelo período de 6 (seis) anos, além de multa de 30% , calculado sobre o valor do contrato.

18.3. Constituem motivo para extinção do contrato, dentre outros previstos em lei:

18.3.1. Não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;

18.3.2. Desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

18.3.3. Alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

18.3.4. Decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

18.3.5. Caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato.

OBS.: A extinção do contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta.

18.4. Poderá o Tribunal optar por aplicar à Contratada a penalidade **Advertência**, caso a(s) falta(s) cometida(s) não acarrete(m):

18.4.1. Atraso em conclusão de serviço ou execução de atividade do órgão;

PROAD n.º 2025/2025-00002282

acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2026.00170/2025

https://sei.trt17.jus.br/edital/proc/procad/pag/consul/procad/infra/infra_b&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1293333&infra_sistema=10000100&infra_unidade_atual=110000935&infra_hash=8775...

3.17. A disponibilidade da solução de videoconferência em nuvem deve ser de 99,7%.

3.18. Permitir a participação nas videoconferências de terminais *endpoint* com utilização de protocolo SIP e H323 (item 4).

4. Requisitos de Manutenção

4.1. Deverá ser disponibilizado acesso ao Portal do Cliente com direito a, no mínimo:

4.1.1. repositório de atualizações de manuais para aplicativos, plugins e outros;

4.1.2. alerta de atualizações;

4.1.3. suporte técnico na resolução de incidentes.

4.2. Deverá ser prestado serviço de suporte técnico profissional e registros de incidentes de acordo com as seguintes regras:

4.2.1. número ilimitado de registros de incidentes;

4.2.2. os chamados poderão ser abertos por telefone de segunda a sexta-feira das 8h às 20h e por meio eletrônico em qualquer dia e horário.

4.3. 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 início de atendimento e da resolução do serviço de garantia será a hora da comunicação feita pelo Contratante à Contratada, conforme sistema de registro do próprio do solicitante.

4.4. O suporte técnico deverá ser prestado por técnicos da Contratada certificados pelo fabricante da solução ou prestado pelo próprio fabricante.

4.5. 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.

4.6. 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 atendimento deverá ser efetuado em Língua Portuguesa.

4.7. 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.

4.8. A Contratada deverá fornecer um número de protocolo para cada chamado aberto.

4.9. Os atendimentos deverão ser realizados em horário comercial (8h às 18h), de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

4.10. 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.

4.11. No registro do incidente, o Contratante indicará o tipo da severidade, que implicará em diferentes prazos de execução do suporte:

4.11.1. **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;

4.11.2. **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;

4.11.3. **DÚVIDA**: Questões gerais sobre utilização terão tempo de resposta de até 48 horas.

4.12. Para o cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

4.13. 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.

4.14. 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 dias após a data de lançamento, mesmo em caso de mudança de designação do nome da solução.

4.15. A aplicação de novas versões, atualizações e correções não deve gerar indisponibilidade ou janela de manutenção ao Contratante.

4.16. 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.

NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Serão aplicados os seguintes critérios de avaliação dos níveis de serviço:

1.1. A solução deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados.

PRONON 20499/2008/00012
acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2026.00170/2025
https://seilivre.tjpr.jus.br/procjud/paginas/consultar_documento_infrapage?web_acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1293333&infra_sistema=10000100&infra_unidade_atual=110000935&infra_hash=8775...

- 1.1.1. Até 2,16 horas mensais de indisponibilidade (0,3% de indisponibilidade - SLA de 99,7%): sem aplicação de desconto no pagamento mensal.
- 1.1.2. Acima de 2,16 horas mensais até 4 horas mensais de indisponibilidade: desconto de 10% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal;
- 1.1.3. Acima de 4 horas mensais de indisponibilidade: desconto de 15% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal, sem prejuízo das sanções administrativas previstas.
- 1.1.4. Na hipótese de indisponibilidade mensal dos serviços superior a 5 (cinco) horas, fica estabelecido o percentual de 1%, por hora, a partir da quinta hora de atraso, a ser calculado sobre o valor da mensalidade, até o restabelecimento dos serviços.
- 1.2. Se a indisponibilidade mensal dos serviços atingir 22 (vinte e duas) horas, caracteriza-se, neste caso, a inexecução total da obrigação.
- 1.3. Caso a indisponibilidade mensal dos serviços seja superior a 5 (cinco) horas por 3 (três) meses subsequentes, caracteriza-se, neste caso, a inexecução parcial da obrigação.
- 1.4. Para cômputo da indisponibilidade mensal serão consideradas todas as interrupções do serviço, excluindo as paradas programadas entre 0h e 4h, autorizadas pelo Contratante.
2. Em caso de descumprimento do objeto, a Contratada ficará sujeita às sanções a seguir, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas no Edital:
- 2.1.1. Na hipótese de atraso na solução dos chamados de DÚVIDA, para cada ocorrência fica estabelecido o percentual de 0,1%, por dia útil de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade.
- 2.1.2. Na hipótese de atraso na solução dos chamados de severidade NORMAL, para cada ocorrência fica estabelecido o percentual de 0,5%, por dia útil de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade.
- 2.1.3. Na hipótese de atraso na solução dos chamados de severidade EMERGENCIAL, para cada ocorrência fica estabelecido o percentual de 1%, por hora de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade.
3. A Contratada deverá justificar fundamentada, prévia e formalmente qualquer ocorrência que a leve a descumprir os deveres estabelecidos neste Termo. A aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.
4. As multas porventura aplicadas serão descontadas da garantia ofertada ou cobradas diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas neste documento.
5. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

ANEXO II

QUANTITATIVO A SER REGISTRADO POR ÓRGÃO

TABELA DE QUANTITATIVOS												
Órgão	Item 1 - Zoom Enterprise Essentials		Zoom Enterprise Plus		Zoom Rooms		Conference Room Connector - CRC		Zoom Workplace Business		Armazenamento em nuvem - 1Tb	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
TRT1	350	500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TRT2	50	1200	50	50								
TRT3	251	270										
TRT4	0	650										
TRT5	10	300	10	50								
TRT6	101	125										
TRT7	91	150										
TRT8	260	260										
TRT9	50	310										
TRT10	50	82			0	5	0	13				
TRT11	50	170										
TRT12	100	200	52	80					120	200	1	15

PROAD n. 2025/2026-000228 para a unidade cadastrada em 08/02/2025, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2026.001700001:

https://sei.trt17.br/edital/contas/aba/aba2/acao_documento_informar/bb&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1293333&infra_sistema=10000100&infra_unidade_atual=110000935&infra_hash=8775...

Subcláusula Terceira - Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais, ressalvadas situações previstas no contrato e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CONTRATANTE, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEXTA - DO DESCUMPRIMENTO

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará as responsabilidades civil, criminal e administrativa, conforme previsto na legislação

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Vitória, ____ de _____ de 20 ____.

Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região

Nome:

Cargo:

NOME DA EMPRESA FORNECEDORA

Nome:

Cargo:

TESTEMUNHAS:

Nome:

CPF/MF.:



Documento assinado eletronicamente por **Humberto Kohlert Boldt, Chefe de Seção**, em 17/09/2025, às 14:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

