



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR Nº 7646915/2025

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para atendimento da demanda constante no Documento de Oficialização da Demanda 7571430, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação.

1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (ART. 18, § 1º, I, DA LEI Nº 14.133/2021)

A instituição necessita de uma solução de videoconferência confiável e escalável para aprimorar a comunicação interna e externa, reduzir custos operacionais e promover a colaboração entre equipes dispersas geograficamente, além de permitir a possibilidade de realizar audiências, sessões de julgamento e capacitação à distância.

1.2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (ART. 18, § 1º, II, DA LEI Nº 14.133/2021)

Contratação prevista no Plano de Contratações Anual do TRF4, PC63/25 - Prestação de serviço de videoconferência, webinar e *streaming*.

1.3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (ART. 18, § 1º, III, DA LEI Nº 14.133/2021)

1.3.1. Identificação das Necessidades de Negócio

1.3.1.1. Requisitos de Negócio

A solução de videoconferência deve permitir:

- 1) Reuniões Virtuais: encontros online por parte de magistrados, servidores, estagiários e terceiros, independentemente de localização ou dispositivo utilizado;
- 2) Controle de áudio e vídeo dos participantes pelo responsável da reunião;
- 3) Compartilhamento de Tela e Arquivos: facilitar apresentações, treinamentos e discussões sem a necessidade de ferramentas adicionais;
- 4) Gravação e Transcrição: possibilidade de documentar reuniões importantes, garantindo registro para consultas futuras;
- 5) Capacidade de Suportar Diferentes Tamanhos de Eventos: ferramenta deve permitir desde pequenas reuniões de projeto até grandes webinars ou conferências, oferecendo recursos que se adequam às variadas necessidades de participação simultânea;
- 6) Suporte a multidispositivos: permitir acesso via desktop, laptop, tablet ou smartphone, ampliando a flexibilidade de acesso em qualquer lugar;
- 7) Permitir que apresentadores, moderadores e equipe de suporte podem se reunir, antes ou durante uma

transmissão, sem que o público veja ou ouça o que está acontecendo.

1.3.1.2. Requisitos de Capacitação

Não há.

1.3.1.3. Requisitos Legais

- 1) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Estabelece normas gerais de licitações e contratação para as Administrações Públicas da União, Estados e Municípios.
- 2) Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022 - Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 3) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 4) Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998 - Dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências.
- 5) Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Dispõe sobre a proteção do consumidor (de aplicação subsidiária para fins de garantia dos serviços).
- 6) Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022 - Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.
- 7) Resolução CNJ nº 400, de 16 de junho de 2021 - Dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.
- 8) Resolução CJF nº 477, de 28 de fevereiro de 2018 - Dispõe e sobre a Política de Nivelamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Justiça Federal.
- 9) Resolução TRF4 nº 273, de 14 de abril de 2023 - Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) e sobre o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) da Justiça Federal da 4ª Região.
- 10) Resolução TRF4 nº 269, de 13 de fevereiro de 2023 - Dispõe sobre a Política de Governança e Gestão das Contratações Públicas no âmbito da Justiça Federal da 4ª Região.

1.3.1.4. Requisitos de Manutenção

Não há.

1.3.1.5. Requisitos Temporais

- 1) Entrega de licenças em até 30 dias.
- 2) Vigência do contrato de 36 meses.

1.3.1.6. Requisitos de Segurança da Informação

- 1) Criptografia ponta a ponta (E2EE): A plataforma deve disponibilizar recurso de criptografia de conteúdo das reuniões em trânsito, oferecendo a opção de criptografia ponta a ponta para reuniões que exijam maior nível de confidencialidade.
- 2) Proteção de Dados em Repouso: É desejável que os dados armazenados (gravações, arquivos, logs) sejam criptografados em repouso, garantindo integridade e confiabilidade das informações.
- 3) Autenticação Segura: A plataforma deve oferecer opções avançadas de autenticação (por exemplo, Single Sign-On – SSO, autenticação de dois fatores – MFA) para fortalecer a proteção contra acessos indevidos.

- 4) Perfis e Permissões: Deve suportar diferentes níveis de permissão (anfitrião, coanfitrião, participante), garantindo que o controle de recursos (compartilhamento de tela, gravação, etc.) seja configurável conforme a política de segurança da instituição.
- 5) Senhas e Salas de Espera: Deve haver a possibilidade de configurar senhas de acesso e salas de espera (waiting rooms), bloqueando automaticamente a participação de usuários não autorizados.
- 6) Bloqueio de Reuniões: Deve possibilitar ao anfitrião bloquear a entrada de novos participantes depois do início da reunião, caso necessário.
- 7) Restrição de Recursos: Deve oferecer configurações para desativar certas funcionalidades (como compartilhamento de tela, chat, etc.) para determinados participantes ou em situações específicas, mitigando riscos de compartilhamento indevido.
- 8) Relatórios de Atividades e Logs: Deve permitir a geração de relatórios e logs de acesso às reuniões, gravações e demais funcionalidades, possibilitando auditorias internas e garantindo a rastreabilidade das atividades.
- 9) Alta Disponibilidade: A plataforma deve ser hospedada em infraestrutura segura e robusta, com redundância adequada para garantir a disponibilidade do serviço.
- 10) Suporte Técnico e Atualizações: O fornecedor deve realizar atualizações regulares de segurança e fornecê-las de forma ágil, mantendo a plataforma sempre protegida contra vulnerabilidades recém-descobertas.

1.3.1.7. Requisitos de Transparência, Acesso e de Proteção aos Dados

- 1) A plataforma deve possuir Política de Privacidade Clara e Detalhada, em português, que descreva detalhadamente quais dados são coletados, por que são coletados, como são armazenados, utilizados, compartilhados e por quanto tempo são retidos.
- 2) A plataforma deve possuir procedimentos de notificação em caso de violações de segurança (*data breaches*), informando aos clientes sobre a extensão do incidente, possíveis impactos e medidas de contenção/adaptação, dentro de prazos razoáveis e em atendimento às exigências legais.
- 3) A ferramenta deve permitir controles de acesso baseados em papéis (RBAC – Role-Based Access Control), garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar dados e recursos específicos (reuniões, gravações, relatórios, etc.).
- 4) Devem existir mecanismos para gerenciar usuários, atribuir e revogar permissões de maneira centralizada, registrando todas as mudanças para fins de auditoria.
- 5) É desejável que haja suporte a múltiplos níveis de acesso, como administradores, proprietários, coanfitriões e participantes, com permissões claramente delimitadas e configuráveis.
- 6) Deve ser possível solicitar relatórios consolidados ou históricos de atividade (reuniões, webinars, gravações) em formato estruturado para fins de análise e auditoria.
- 7) Os ambientes de armazenamento das gravações precisam oferecer garantias de segurança física e lógica, de acordo com padrões de mercado e legislações vigentes.

1.3.1.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 1) A plataforma deve oferecer suporte a múltiplos idiomas na interface e, preferencialmente, recursos de tradução simultânea (inclusive para legendas ou áudio) em eventos que envolvam participantes de diferentes regiões.
- 2) É desejável que a solução seja capaz de atender a diferentes fusos horários e calendários, facilitando a participação de pessoas de diversas localidades.
- 3) É recomendável a integração ou compatibilidade com plataformas de mídia e comunicação que facilitem a difusão e o acesso de conteúdo por diversos públicos, contribuindo para a preservação e promoção de manifestações culturais.

1.3.2. Identificação das Necessidades Tecnológicas

1.3.2.1. Requisitos de Arquitetura da Informação

- 1) Deve existir um modelo de dados que permita organizar usuários, reuniões, webinars e eventos com identificação única e clara.
- 2) Deve ser possível gerenciar relacionamentos entre usuários (por exemplo, anfitriões, coanfitriões, participantes) e reuniões, facilitando a aplicação de regras de permissão e gravação.
- 3) A plataforma precisa prover metadados relevantes, como data de criação das reuniões, duração, lista de participantes e status (ativa, finalizada, gravada), para consultas e relatórios posteriores.
- 4) Deve oferecer APIs e Webhooks para facilitar a comunicação bidirecional com outras plataformas, permitindo sincronização de dados em tempo real ou envio de notificações sobre eventos relevantes (início/fim de reuniões, gravações disponíveis etc.).
- 5) Deve ser compatível com diferentes redes e sistemas operacionais, permitindo o uso de proxies e firewalls, e garantindo acesso seguro, estável e de baixa latência para usuários em diferentes localidades.
- 6) É recomendável utilizar serviços de nuvem e data centers distribuídos geograficamente, assegurando redundância e continuidade de negócios em caso de falhas regionais.
- 7) O sistema de autorização deve contemplar níveis de permissão granulares (anfitrião, coanfitrião, participante, convidado) e permitir configurações específicas por reunião ou por usuário.
- 8) Gravações em nuvem, relatórios de reuniões e outros dados devem ser armazenados de forma criptografada, garantindo a confidencialidade e a integridade das informações.
- 9) A arquitetura de front-end deve garantir compatibilidade com desktop, web e dispositivos móveis (Android, iOS), permitindo acesso seguro a partir de diferentes contextos.
- 10) É desejável oferecer um painel centralizado para criação e gerenciamento de diversos tipos de eventos (reuniões, webinars, conferências), cada qual com configurações específicas de gravação, inscrição e acesso.
- 11) A funcionalidade de backstage ou “sala de espera” deve ser facilmente acessível, com controles para moderadores e apresentadores, garantindo organização e fluidez no fluxo das apresentações.

1.3.2.2. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- 1) A plataforma deve operar em infraestrutura de nuvem (pública ou híbrida), apoiada em data centers distribuídos globalmente, garantindo baixa latência e alta disponibilidade para usuários em diferentes regiões.
- 2) Essa distribuição deve oferecer redundância e failover automático, de modo que falhas em um data center não interrompam o serviço por completo.
- 3) A plataforma deve suportar balanceamento de carga (load balancing) entre diversos servidores, evitando pontos únicos de falha e garantindo que um grande volume de acessos seja gerenciado sem perda de desempenho.
- 4) Deverá ser possível escalar a infraestrutura em períodos de demanda elevada (por exemplo, grandes eventos, webinars com grande público ou picos de reuniões simultâneas).
- 5) O fornecedor deve apresentar SLAs claros de disponibilidade (ex.: acima de 99,9%) e detalhar como ocorre o processo de escalonamento automático.
- 6) É importante a transparência sobre localização de servidores e o fluxo de dados internacionais, devendo a plataforma disponibilizar meios de escolher data centers em regiões específicas, se necessário.
- 7) A plataforma deve oferecer APIs REST e/ou bibliotecas de integração, facilitando a automação de processos, como criação de reuniões, gerenciamento de usuários e obtenção de relatórios.
- 8) Webhooks devem notificar aplicativos externos em eventos específicos (início/fim de reuniões, gravações disponíveis, participantes conectados), permitindo reações em tempo real.

- 9) A interoperabilidade com equipamentos de videoconferência e protocolos padrão (SIP/H.323) é fundamental, para que seja possível integrar a plataforma a salas de telepresença já existentes.
- 10) A plataforma deve gerenciar a adaptação da qualidade de vídeo de forma inteligente (adaptive bitrate), ajustando-se à largura de banda disponível para evitar quedas e manter a comunicação estável.
- 11) A arquitetura deve ser capaz de atender a um grande número de participantes simultâneos, principalmente em webinars ou eventos especiais, sem impacto negativo na performance.

1.3.2.3. Requisitos de Projeto de Implantação da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

Não há.

1.3.2.4. Requisitos de Garantia e Manutenção

- 1) Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser prestados durante toda a vigência contratual.
 - 1.1) O suporte técnico deverá ser oferecido pela CONTRATADA e/ou pela empresa fabricante.
 - 1.2) O suporte técnico também abrange o tratamento de incidentes ou problemas decorrentes do processo de gestão de mudanças da empresa fabricante.
 - 1.3) O suporte técnico abrange toda e qualquer conta de usuário cadastrada na plataforma da fabricante com o e-mail corporativo da CONTRATANTE, ainda que, no momento da abertura do chamado, essa conta de usuário não apresente licença atrelada.
 - 1.4) Os atendimentos técnicos poderão ser realizados por técnicos da CONTRATADA, técnicos da empresa fabricante ou profissionais que a CONTRATADA autorizar por escrito.
- 2) Os serviços descritos nos itens a seguir deverão ser prestados sem qualquer custo adicional, dentro dos prazos definidos, considerando todos os requisitos técnicos solicitados no Termo de Referência.
- 3) Os chamados poderão ser abertos por chamada telefônica, por e-mail e/ou em sistema indicado pela CONTRATADA.
 - 3.1) Caso a abertura de chamado seja por telefone, esta deverá ser gratuita (0800). O contato telefônico deve oferecer o atendimento durante o horário padrão da CONTRATANTE, ou seja, no período compreendido entre 11 (onze) e 19 (dezenove) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados.
- 4) Entende-se por chamado técnico a solicitação de atendimento técnico quando da ocorrência de:
 - 4.1) Defeito no serviço contratado e/ou;
 - 4.2) Desempenho comprovadamente reduzido;
 - 4.3) Necessidade de esclarecimentos relacionados ao uso dos componentes da solução Zoom.
- 5) O suporte técnico referente aos esclarecimentos relacionados ao uso dos componentes da solução Zoom deverá ser prestado pelo FABRICANTE e, de forma complementar, pela CONTRATADA, abrangendo as funcionalidades, configuração e características técnicas dos componentes da solução Zoom.
 - 5.1) O acionamento do suporte será mediante chamado técnico.
- 6) Após cada atendimento técnico, a CONTRATADA ou a empresa Zoom deverão emitir um relatório técnico do atendimento, no qual deverão constar, obrigatoriamente, os seguintes dados:
 - 6.1) Número do chamado;
 - 6.2) Dados gerais do chamado;
 - 6.3) Situação do chamado (pendente, no caso de retirada do produto, ou concluído);
 - 6.4) Identificação do técnico responsável pelo atendimento e data do atendimento;
 - 6.5) Horário de início e término do atendimento;
 - 6.6) Descrição do produto;
 - 6.7) Descrição do problema relatado pela CONTRATANTE;
 - 6.8) Descrição do problema diagnosticado pela CONTRATADA.
- 7) O relatório deverá ser enviado para o e-mail indicado pela CONTRATANTE.

8) A CONTRATADA ou a empresa Zoom deverão registrar, em sistema informatizado, para fins de controle e acompanhamento, todos os chamados abertos pelos usuários da CONTRATANTE, sem prejuízo do controle a ser realizado pelo Gestor ou Fiscal do contrato.

9) A CONTRATADA ou a empresa Zoom deverão atualizar o Sistema de Gestão de Chamados para registrar o andamento e a conclusão da demanda, de acordo com o rito definido pela CONTRATANTE.

10) O chamado só será considerado encerrado quando estiver detalhado, de forma clara, no relatório, a maneira como foi solucionado.

11) O término do atendimento ao chamado técnico, com a resolução da demanda, não poderá ultrapassar 3 (três) dias úteis.

12) Para fins do disposto no item anterior, considera-se dia útil o período compreendido dentro do horário padrão da CONTRATANTE, ou seja, entre 11 (onze) e 19 (dezenove) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados.

13) A CONTRATADA ou o FABRICANTE deverá fornecer, ou disponibilizar em website, durante o período de garantia, atualizações corretivas e evolutivas (novas versões e patches) dos componentes da solução Zoom, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

1.3.2.5. Requisitos de Capacitação

Não há.

1.3.2.6. Requisitos de Experiência Profissional

Não há

1.3.2.7. Requisitos de Formação

Não há.

1.4. ESTIMATIVA DA DEMANDA (ART. 18, § 1º, IV, DA LEI Nº 14.133/2021)

Para o TRF4 e as Seccionais da Justiça Federal da 4ª Região, trata-se apenas de renovação de licenças atualmente em uso:

Licença	TRF4	JFRS	JFSC	JFPR	Total
Zoom Enterprise 1.000 usuários	50	160	161	120	491
Licença Conector H323	3	100			103
Zoom Events	5	1		1	7
Zoom Sessions			2		2

1.5. LEVANTAMENTO DE MERCADO (ART. 18, § 1º, V, DA LEI Nº 14.133/2021)

1.5.1. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

1.5.1.1. Zoom

A Zoom é uma plataforma de videoconferência fundada em 2011, que ganhou destaque pela facilidade de uso e pela variedade de recursos para reuniões online, webinars e treinamentos. Oferece estabilidade de conexão e funcionalidades que vão desde conversas em pequenos grupos até grandes eventos virtuais.

Principais funcionalidades:

- Reuniões Virtuais: Permite encontros online para magistrados, servidores e estagiários, com possibilidade de acessar via computador, tablet ou smartphone.
- Controle de Áudio e Vídeo: O anfitrião (organizador) tem controle total dos microfones e das câmeras, podendo habilitar, desabilitar ou silenciar os participantes.
- Compartilhamento de Tela e Arquivos: Fácil compartilhamento de tela, documentos ou apresentações, sem a necessidade de ferramentas adicionais.
- Gravação e Transcrição: Possibilidade de gravação local ou em nuvem, com recurso de transcrição automática em alguns planos/licenças.
- Capacidade para Diferentes Tamanhos de Eventos: Além de reuniões para pequenos grupos, possui a modalidade “Webinar” que suporta centenas ou até milhares de participantes, conforme o plano contratado.
- Suporte Multidispositivos: Disponível para Windows, macOS, Linux, iOS e Android, garantindo flexibilidade de acesso.
- Backstage (Pré-reuniões e Suporte): Conta com recursos para “Sala de Espera” (waiting room) e a possibilidade de criar reuniões paralelas ou uso de “Breakout Rooms”. Durante um evento maior, apresentadores ou suporte podem se organizar “nos bastidores” sem que os participantes visualizem ou ouçam essas interações.
- Capacidade de participantes em reuniões: até 1.000 pessoas

Vantagens e aderência aos requisitos:

- Interface intuitiva, com uma curva de aprendizado rápida.
- Transmissão confiável, mesmo em conexões de banda larga medianas.
- Suporte a diferentes modalidades de eventos, desde pequenas reuniões até grandes conferências.
- Ferramentas de segurança (senha para reuniões, sala de espera etc.).

1.5.1.2. Microsoft Teams

O Microsoft Teams é parte do ecossistema Office 365 e integra serviços de chat, compartilhamento de arquivos e videoconferências, sendo uma solução completa para colaboração em tempo real dentro de organizações que já utilizam produtos Microsoft.

Principais funcionalidades:

- Reuniões Virtuais e Chat Interno: Integração com o ecossistema Microsoft, facilitando a comunicação entre equipes, seja por videoconferência, voz ou chat.
- Controle de Áudio e Vídeo: O organizador ou coorganizadores podem gerenciar quem participa com áudio e vídeo, bem como silenciar todos ou participantes específicos.
- Compartilhamento de Tela e Arquivos: Oferece opções de compartilhamento de tela e colaboração em documentos do Microsoft Office em tempo real.
- Gravação e Transcrição: Possui recurso de gravação e, em algumas modalidades, a transcrição está disponível com integração ao Microsoft Stream.
- Capacidade para Diferentes Tamanhos de Eventos: Permite a realização de eventos ao vivo (Live Events) para grandes públicos, além de reuniões menores para grupos de trabalho.
- Suporte Multidispositivos: Aplicativos para desktop (Windows, macOS) e mobile (iOS e Android),

além de versão web.

- Organização de Backstage: Em eventos ao vivo, existe a opção de configurá-los com moderadores e apresentadores, garantindo que discussões internas não sejam vistas pelo público.
- Capacidade de participantes em reuniões: até 1.000 pessoas ([para Microsoft 365 F1/F3/E3/E5/A3/A5/G3/G5, Office 365 E1/E3/E5/A3/A5/G1/G3/G5 e Microsoft Teams EEE](#))

Vantagens e aderência aos requisitos:

- Integração nativa com o pacote Office 365, que pode otimizar fluxos de trabalho onde já se usa Microsoft.
- Recursos de segurança e conformidade já reconhecidos em ambientes corporativos e governamentais.

1.5.1.3. Cisco Webex

O Cisco Webex é uma solução robusta de videoconferência e colaboração desenvolvida pela Cisco, reconhecida internacionalmente por sua segurança e confiabilidade em transmissões corporativas e governamentais.

Principais funcionalidades:

- Reuniões Virtuais: Permite videoconferências, conversas de voz e chat, com foco em segurança e criptografia ponta a ponta.
- Controle de Áudio e Vídeo: O anfitrião pode gerenciar áudio e vídeo dos participantes, além de recursos de moderação para manter a organização da reunião.
- Compartilhamento de Tela e Arquivos: Integração com diversas ferramentas e formatos de arquivo, incluindo apresentações, documentos de texto e planilhas.
- Gravação e Transcrição: Oferece gravação em nuvem ou local, com opção de transcrição automática em alguns planos empresariais.
- Capacidade para Diferentes Tamanhos de Eventos: Disponibiliza o recurso Webex Events para eventos de grande porte.
- Suporte Multidispositivos: Aplicativos para as principais plataformas, além de acesso por navegadores compatíveis.
- Backstage para Apresentadores: Permite organização “nos bastidores”, em que os palestrantes podem se reunir e alinhar a apresentação antes de liberar para os demais participantes.
- Capacidade de participantes em reuniões: até 1.000 pessoas

Vantagens e aderência aos requisitos

- Reconhecida robustez e segurança; bastante utilizado em ambientes corporativos e governamentais.
- Boa experiência de áudio e vídeo, mesmo em conexões de rede mais limitadas.

1.5.1.4. Google Meet (Parte do Google Workspace)

Integrado ao Google Workspace, o Google Meet é uma solução focada em simplicidade e agilidade de acesso, ideal para quem já utiliza serviços como Gmail, Google Calendar e Google Drive.

Principais funcionalidades:

- Reuniões Virtuais: Acesso rápido via navegadores compatíveis ou aplicativos iOS/Android, com integração ao Google Calendar para agendamento e convites.
- Controle de Áudio e Vídeo: O organizador pode silenciar participantes e controlar o uso de câmera, mas os recursos de controle podem ser mais limitados do que em outras plataformas.
- Compartilhamento de Tela e Arquivos: Compartilhamento de tela é simples e direto; arquivos podem ser fornecidos via Google Drive.
- Gravação e Transcrição: A gravação em nuvem está disponível em planos corporativos/educacionais. Transcrição automática ainda é restrita ou depende de integrações de terceiros.
- Capacidade para Diferentes Tamanhos de Eventos: Funciona bem para reuniões de porte médio; para eventos muito grandes, é preciso verificar limites e opções de broadcast via YouTube.
- Suporte Multidispositivos: Compatível com Windows, macOS, Linux (via navegador), iOS e Android.
- Organização “nos bastidores”: Em geral, é possível criar reuniões separadas para o time de suporte, mas o recurso de “backstage” não é tão sofisticado quanto em soluções dedicadas de webinar.
- Capacidade de participantes em reuniões: até 250 pessoas

Vantagens e aderência aos requisitos

- Integração com as ferramentas do Google Workspace (Google Drive, Documentos, Planilhas etc.).
- Interface simples de usar e de rápido acesso.

1.5.2. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

A adoção do **Google Meet** para reuniões virtuais de grande porte é inviável em razão das limitações de capacidade de participantes que a plataforma impõe nos seus planos básicos. Ainda que o produto ofereça acesso rápido via navegador e integração com o Google Workspace, seu limite de participantes (que varia de 100 até no máximo 250, a depender do plano) não atende a eventos que demandem um número mais expressivo de usuários simultâneos, como webinars extensos ou conferências em larga escala.

A adoção do **Microsoft Teams**, apesar de trazer benefícios em termos de integração com o ecossistema da Microsoft, pode apresentar uma série de entraves para organizações que não utilizam ou não desejam adquirir licenças do Microsoft 365 (ou Office 365) em sua totalidade, como é o caso do Tribunal Regional Federal da 4ª Região. O principal problema reside na dependência que o Teams tem dessas assinaturas, o que obriga a instituição a contratar um pacote amplo de ferramentas e serviços, muitas vezes muito além da necessidade real de uso.

Esse modelo de licenciamento pode acarretar custos adicionais significativos, principalmente para órgãos ou empresas que já possuam outras soluções de e-mail, armazenamento e colaboração, mas que ainda assim precisariam pagar pelo pacote completo para ter acesso ao recurso de videoconferência oferecido pelo Teams. Além disso, a curva de aprendizado e a gestão de todo o ambiente Microsoft 365 podem demandar tempo e investimento em treinamento, o que se torna um ônus desnecessário caso a organização necessite apenas de uma ferramenta confiável de reuniões virtuais ou webinars.

Outro ponto crítico é a complexidade de gerenciamento de usuários e permissões em um ambiente maior do que o estritamente necessário. A adoção do Teams implica a criação de contas e a configuração de identidades dentro do universo Microsoft, o que acrescenta camadas de governança e aumenta a dependência de serviços externos. Em certos contextos, essa vinculação a um ecossistema específico pode limitar a flexibilidade para integração com outros sistemas e, em última análise, engessar a capacidade de inovação da instituição, que fica presa ao modelo e às atualizações da Microsoft.

Portanto, para organizações que buscam apenas uma solução independente de videoconferência ou que prezam pela interoperabilidade com diversas outras plataformas, o fato de o Microsoft Teams estar atrelado aos planos Microsoft 365/Office 365 se torna um inconveniente significativo, tornando essa alternativa inviável.

A adoção do **Cisco Webex** implicaria um alto custo adicional associado ao treinamento dos usuários, à

migração dos dados históricos e à reconfiguração de integrações tecnológicas já existentes, uma vez que o solução Zoom já está plenamente integrada aos processos operacionais internos, incluindo fluxos de trabalho automatizados, treinamentos consolidados e rotinas administrativas estabelecidas.

Ademais, observa-se que o Zoom oferece funcionalidades avançadas que se alinham diretamente às necessidades específicas da organização, tais como ferramentas avançadas de webinar, permitindo gestão detalhada de participantes, personalização de interações com público específico e funcionalidades como gravação em nuvem e geração automatizada de relatórios de desempenho. Além disso, oferece controle granular das reuniões, garantindo gerenciamento eficiente dos direitos de acesso, organização das salas simultâneas (breakout rooms) e configuração detalhada de permissões e recursos específicos para diferentes perfis de usuários, facilidade superior de acesso multiplataforma e estabilidade reconhecida no mercado.

Outro aspecto relevante refere-se à possibilidade oferecida pelo Zoom de utilização gratuita para hospedar reuniões, algo amplamente aproveitado, especialmente no âmbito da Justiça Federal da 4ª Região, para o funcionamento do Balcão Virtual. Ao contrário, o Cisco Webex não permite perfis gratuitos de hospedeiros, mesmo com funcionalidades reduzidas. Dessa forma, caso o Webex fosse adotado pelo TRF4, haveria necessidade de, no mínimo, triplicar o número atual de licenças contratadas, resultando em aumento expressivo dos custos operacionais. Além disso, a transição implicaria reescrever aplicações específicas, como o Balcão Virtual, e realizar novas integrações com o sistema processual eproc, aumentando significativamente o esforço e custo de implantação. Por esse motivo, Cisco Webex é inviável.

Por fim, a continuidade com o Zoom garante a preservação da produtividade operacional sem interrupções ou reduções temporárias de eficiência decorrentes da adaptação a uma nova ferramenta. Portanto, sob a ótica da racionalidade técnica e econômica, recomenda-se enfaticamente a manutenção das licenças Zoom atualmente contratadas, visto que a transição para outras ferramentas não demonstra benefícios suficientes para compensar os riscos e custos envolvidos.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública	1.5.1.1	X	-	-
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	1.5.1.1	-	X	-
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	1.5.1.1	-	X	-
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	1.5.1.1	-	X	-
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1.5.1.1	-	-	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)	1.5.1.1	-	-	X

1.5.3. PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO

ID	Descrição	Custo
1	Pregão Eletrônico 90025/2024, do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso - Item 1: Licenciamento completo, por um ano, da ferramenta Zoom corporativo com 10 meetings e 01 webinar para 500 participantes (12 meses) - 7687157	R\$ 27.813,52

2	Pregão Eletrônico 16/2023, do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo - Item 2: Licença de Software "ZOOM Meeting PRO" - 12 meses - 7687213	R\$ 1.403,00
3	Pregão Eletrônico 90003/2024, do Tribunal Superior Eleitoral - Item 1: Assinatura anual (12 meses) de uso do software Zoom Meetings na modalidade corporativa, com capacidade para no mínimo 10 hosts, gravação em nuvem, realização de reuniões webinaries e conector de sala via H.323/SIP. - 7687277	R\$ 22.000,00
4	Pregão Eletrônico 90001/2024, da Escola de Magistratura do Rio de Janeiro - Item 1: 12 (doze) licenças Zoom Business - 7687339	R\$ 2.090,00

1.5.4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Pelas justificativas apresentadas no item 1.5.2. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES, foram consideradas inviáveis as soluções Google Meet, Microsoft Teams e Cisco Webex.

1.5.5. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTO (TCO)

1.5.5.1. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

Solução viável 1

Descrição:

Subscrição de licenças da plataforma de reuniões por videoconferência e de webinar Zoom

Custo Total de Propriedade - Memória de Cálculo

O atual custo é baseado no levantamento de preços públicos para este ETP e nos produtos atualmente utilizados pelo TRF4, que são 50 licenças Zoom Enterprise 3 anos. No Pregão Eletrônico 90003/2024, do Tribunal Superior Eleitoral (7687277), 10 licenças por um ano custam R\$ 22.000,00, o que permite pressupor que a licença unitária custe R\$ 2.200,00. Daí, deriva-se o seguinte quadro de TCO:

Produto	Custo Unitário	Quantidade	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
Zoom Enterprise	R\$ 2.200,00	50	R\$ 110.000,00	R\$ 110.000,00	R\$ 110.000,00	R\$ 330.000,00

1.5.6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI A SER CONTRATADA

1.5.6.1. Descrição da Solução

A solução tecnológica escolhida consiste no Zoom, plataforma de comunicação unificada que oferece videoconferências, reuniões virtuais, webinars e ferramentas colaborativas, amplamente baseada no cotejamento de funcionalidades realizado no item 1.5.2. A contratação compreende licenças de uso que permitem a realização de reuniões online com recursos avançados como gravação em nuvem, compartilhamento de tela, salas simultâneas (*breakout rooms*) e integração com outras ferramentas corporativas existentes.

1.5.6.2. Alinhamento às Necessidades de Negócio e Requisitos Tecnológicos

A solução Zoom atende integralmente às necessidades de comunicação remota e colaboração, possibilitando reuniões e treinamentos virtuais eficazes e produtivos. Além disso, a plataforma satisfaz os requisitos tecnológicos da organização, tais como compatibilidade com múltiplos dispositivos e sistemas operacionais, segurança dos dados transmitidos e facilidade de uso, oferecendo uma experiência intuitiva tanto para usuários internos quanto externos.

1.5.6.3. Benefícios a Serem Alcançados

A escolha da solução Zoom proporcionará benefícios significativos para a organização, incluindo aumento da produtividade através de reuniões mais dinâmicas e eficientes, redução de custos operacionais com deslocamentos e viagens, além de contribuir para a sustentabilidade. Qualitativamente, promove maior integração entre equipes, melhora a comunicação interna e externa, e reforça a padronização dos processos colaborativos.

1.5.6.4. Relação Entre Demanda e Quantidade de Licenças

A quantidade de licenças contratadas está diretamente relacionada à demanda prevista, com base no número atual de usuários ativos e necessidades específicas de eventos e reuniões corporativas. A quantidade definida visa assegurar que todos os usuários tenham acesso pleno e imediato às funcionalidades do Zoom, sem desperdícios ou escassez. No caso do TRF4, pretende-se manter o mesmo número de licenças adquiridas no certame licitatório anterior, neste caso, 50.

1.5.6.5. Demonstrativo de Resultados Pretendidos

Com a continuidade da utilização do Zoom, espera-se manter e ampliar a economicidade já alcançada por meio da redução de despesas com deslocamentos e hospedagens, além de continuar otimizando o uso dos recursos financeiros e garantindo um aumento sustentado na eficiência operacional. Adicionalmente, prevê-se a manutenção da contribuição positiva da ferramenta para as sessões de julgamento, facultando a participação presencial de advogados e procuradores.

1.5.6.5. Forma de Aquisição

As licenças de softwares pretendidos são oferecidas por diversos fornecedores no mercado de TIC e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que a compra de licenças é um objeto comum e, portanto, sugere-se como melhor opção a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

1.6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor da contratação estimado, para o TRF4, conforme demonstrado no item 1.5.5.1., é de R\$ 330.000,00.

1.7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

1.7. SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS DA PLATAFORMA ZOOM

1.7.1. A CONTRATADA deverá fornecer subscrição de licenças oferecidos comercialmente pela empresa Zoom, Inc, nas seguintes condições:

1.7.1.1. Os serviços de subscrição de licenças deverão ser prestados diretamente pela fabricante, através de e-mail, telefone ou website;

1.7.1.2. Novas licenças a serem adquiridas deverão ser disponibilizadas à mesma conta em utilização pela CONTRATANTE na plataforma Zoom.

1.7.1.3. Não serão admitidas interrupções de continuidade nos serviços da Plataforma Zoom (incluindo a realização de reuniões e seminários já agendados e a manutenção dos vídeos gravados), apenas por mudança da CONTRATANTE.

1.7.1.4. O período de vigência da subscrição de licenças de software deverá ser de 3 (três) anos, contados da data de disponibilização das licenças.

1.7.2. Descrição da licença Zoom para 500 usuários:

1.7.2.1. Permitir reuniões de 500 participantes;

1.7.2.2. Permitir webinar de 500 participantes;

1.7.2.3. A plataforma deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos interativos em tempo real:

1.7.2.3.1. Chat;

1.7.2.3.2. Enquetes;

1.7.2.3.3. Transcrição e tradução em tempo real.

1.7.2.4. Permitir separar os participantes em diferentes grupos de trabalho, durante a reunião, no formato workshop.

1.7.2.5. Permitir acesso para desktop, navegadores, dispositivo móvel.

1.7.2.6. Permitir acesso às reuniões através dos principais navegadores sem a necessidade de instalar o aplicativo.

1.7.2.7. Permitir inscrição de forma a aprovar automaticamente ou manualmente.

1.7.2.8. Permitir o controle do anfitrião para desativar/ativar o som dos palestrantes, gravação, entre outros recursos.

1.7.2.9. Permitir Enquete e Pergunta/Resposta com respostas em tempo real ou em texto.

1.7.2.10. Permitir a importação/exportação de dados dos participantes da reunião/webinar, no formato Excel, e relatórios com o registro de permanência dos participantes;

1.7.2.11. Permitir agendamento através dos principais sistemas de calendários (Microsoft Outlook, Gmail, entre outros);

1.7.2.12. Deve possuir aplicativos para celular Android e Iphone;

1.7.2.13. Deve permitir gravação em MP4 local e em nuvem;

1.7.2.14. Não deve haver limitação de armazenamento em nuvem;

1.7.2.15. Deve permitir a interação entre os participantes, por áudio e vídeo, compartilhamento de tela e uso de recursos de colaboração, conforme configuração ou permissão concedida pelo organizador;

1.7.2.16. Deve permitir a integração com as principais redes sociais e plataformas de difusão de vídeo (YouTube) para transmissão do evento ao vivo para um público ilimitado, sem a necessidade de outro software ou equipamento de streaming;

1.7.2.17. Permitir o ingresso de participantes em reuniões e eventos sem a necessidade de criação de conta;

1.7.2.18. Permitir a criação e o envio de convites personalizados com o link para ingresso na reunião e evento;

1.7.2.19. Permitir a configuração de sala de espera para ingresso na reunião ou evento, que será autorizado pelo organizador;

1.7.2.20. Permitir a configuração do plano de fundo virtual para os palestrantes;

1.7.2.21. Possuir plataforma de gerenciamento em português;

1.7.2.22. Permitir reuniões com duração de, no mínimo 24 (vinte e quatro) horas;

1.7.2.23. Permitir a customização de marca d'água com o logo do CONTRATANTE e da URL;

- 1.7.2.24. Permitir ilimitados quadros brancos (*whiteboards*) editáveis;
- 1.7.2.25. Permitir acesso a software desenvolvido pelo CONTRATANTE por meio de APIs REST;
- 1.7.2.26. Disponibilizar, para cada 25 licenças, outra para conexão de salas com aparelhos H323 ou SIP.
- 1.7.2.27. A aquisição mínima será de 50 licenças.
- 1.7.2.28. *Partnumber* de referência: PAR1-EP01-ENT5-BD3Y.
- 1.7.2.28.1. Diante das constantes alterações na lista de *partnumbers* do fabricante, esse indicação apenas sinaliza uma referência para o licitante.

1.7.3. Descrição da licença Zoom para 1.000 usuários:

- 1.7.3.1. Deve possuir os mesmos recursos descritos no item 1.7.2., com as seguintes diferenças:
 - 1.7.3.1.1. Permitir reuniões de 1.000 participantes;
 - 1.7.3.1.2. Permitir webinar de 1.000 participantes.
 - 1.7.3.1.3. Disponibilizar, para cada licença, outra para conexão de salas com aparelhos H323 ou SIP.
- 1.7.2.2. A aquisição mínima será de 50 licenças.
- 1.7.3.3. *Partnumber* de referência: PAR1-EPP1-ENT5-BD3Y.
- 1.7.3.3.1. Diante das constantes alterações na lista de *partnumbers* do fabricante, esse indicação apenas sinaliza uma referência para o licitante.

1.7.4. Descrição da licença Zoom Pro:

- 1.7.4.1. Permitir reuniões de 100 participantes;
- 1.7.4.2. Permitir webinar de 100 participantes;
- 1.7.4.3. A plataforma deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos interativos em tempo real:
 - 1.7.4.3.1. Chat;
 - 1.7.4.3.2. Enquetes.
- 1.7.4.4. Permitir separar os participantes em diferentes grupos de trabalho, durante a reunião, no formato workshop.
- 1.7.4.5. Permitir acesso para desktop, navegadores, dispositivo móvel.
- 1.7.4.6. Permitir acesso às reuniões através dos principais navegadores sem a necessidade de instalar o aplicativo.
- 1.7.4.7. Permitir inscrição de forma a aprovar automaticamente ou manualmente.
- 1.7.4.8. Permitir o controle do anfitrião para desativar/ativar o som dos palestrantes, gravação, entre outros recursos.
- 1.7.4.9. Permitir Enquete e Pergunta/Resposta com respostas em tempo real ou em texto.
- 1.7.4.10. Permitir a importação/exportação de dados dos participantes da reunião/webinar, no formato Excel, e relatórios com o registro de permanência dos participantes;
- 1.7.4.11. Permitir agendamento através dos principais sistemas de calendários (Microsoft Outlook, Gmail, entre outros);
- 1.7.4.12. Deve possuir aplicativos para celular Android e Iphone;
- 1.7.4.13. Deve permitir gravação em MP4 local e em nuvem;
- 1.7.4.14. Permitir no mínimo 5GB de armazenamento em nuvem.
- 1.7.4.15. Deve permitir a interação entre os participantes, por áudio e vídeo, compartilhamento de tela e uso de recursos de colaboração, conforme configuração ou permissão concedida pelo organizador;

- 1.7.4.16. Deve permitir a integração com as principais redes sociais e plataformas de difusão de vídeo (YouTube) para transmissão do evento ao vivo para um público ilimitado, sem a necessidade de outro software ou equipamento de streaming;
- 1.7.4.17. Permitir o ingresso de participantes em reuniões e eventos sem a necessidade de criação de conta;
- 1.7.4.18. Permitir a criação e o envio de convites personalizados com o link para ingresso na reunião e evento;
- 1.7.4.19. Permitir a configuração de sala de espera para ingresso na reunião ou evento, que será autorizado pelo organizador;
- 1.7.4.20. Permitir a configuração do plano de fundo virtual para os palestrantes;
- 1.7.4.21. Possuir plataforma de gerenciamento em português;
- 1.7.4.22. Permitir reuniões com duração de, no mínimo 24 (vinte e quatro) horas;
- 1.7.4.23. Permitir, no mínimo, 3 quadros brancos (*whiteboards*) editáveis;
- 1.7.4.24. Permitir acesso a software desenvolvido pelo CONTRATANTE por meio de APIs REST;
- 1.7.4.25. *Partnumber* de referência: PAR1-EP01-ENT5-BD3Y.
- 1.7.4.25.1. Diante das constantes alterações na lista de *partnumbers* do fabricante, esse indicação apenas sinaliza uma referência para o licitante.

1.7.5. Descrição da Licença Zoom para Conexão H323/SIP:

- 1.7.5.1. Essas licenças permitirão a conexão de dispositivos de videoconferência baseados em protocolos SIP e H.323 a salas de reuniões Zoom.
- 1.7.5.2. Possibilitar a participação de salas de videoconferência físicas em reuniões Zoom utilizando números de discagem dedicados.
- 1.7.5.3. Oferecer opção de compartilhamento de tela e conteúdo entre salas de videoconferência tradicionais e usuários Zoom.
- 1.7.5.4. Garantir criptografia de ponta a ponta (E2E) ou criptografia avançada nas comunicações, conforme a política de segurança da Zoom.
- 1.7.5.5. Possibilitar a alocação dinâmica de licenças conforme a quantidade de equipamentos legados que precisam de conexão simultânea.
- 1.7.5.3. *Partnumber* de referência: PAR1-CRC-1-PT3Y.
- 1.7.5.3.1. Diante das constantes alterações na lista de *partnumbers* do fabricante, esse indicação apenas sinaliza uma referência para o licitante.

1.7.6. Descrição de Licença Zoom Events para 500 Usuários:

- 1.7.6.1. Licença do tipo *addon* (isto é, deve ser combinada com alguma licença dos itens 1.7.2, 1.7.3 ou 1.7.4).
- 1.7.6.2. Deve suportar reunião para 500 usuários.
- 1.7.6.3. Deve oferecer a funcionalidade de *backstage*, ou seja, sala virtual reservada para palestrantes, moderadores e produção conferirem áudio, vídeo, apresentações e outros detalhes sem “ao vivo”. É um espaço seguro para ensaios, conversas paralelas ou ajustes de última hora, sem que o público tenha acesso.
- 1.7.6.4. Deve permitir coordenar a transição de palestrantes, conteúdo e cenas, além de corrigir problemas técnicos sem interromper a transmissão principal. A equipe pode se comunicar internamente no *backstage* enquanto o público assiste ao evento principal.
- 1.7.6.5. Possibilitar que os apresentadores entrem no *backstage* antes de serem “colocados em cena” e voltem para lá após sua participação.
- 1.7.6.6. *Partnumber* de referência: ZE-500-UNL-3YR.

1.7.6.6.1. Diante das constantes alterações na lista de *partnumbers* do fabricante, esse indicação apenas sinaliza uma referência para o licitante.

1.7.7. Descrição de Licença Zoom Events para 1.000 Usuários:

1.7.7.1. Deve possuir os mesmos recursos descritos no item 1.7.6., com as seguintes diferenças:

1.7.7.1.1. Suportar reuniões/webinares/eventos com 1.000 usuários.

1.7.7.2. *Partnumber* de referência: ZE-1000-UNL-3YR.

1.7.7.2.1. Diante das constantes alterações na lista de *partnumbers* do fabricante, esse indicação apenas sinaliza uma referência para o licitante.

1.7.8. Descrição de Licença Zoom Sessions para 500 Usuários:

1.7.8.1. Licença do tipo *addon* (isto é, deve ser combinada com alguma licença dos itens 1.7.2, 1.7.3 ou 1.7.4).

1.7.8.2. Suportar reuniões/webinares/eventos com 500 usuários.

1.7.8.3. *Partnumber* de referência: ZS-500-UNL-3YR.

1.7.8.3.1. Diante das constantes alterações na lista de *partnumbers* do fabricante, esse indicação apenas sinaliza uma referência para o licitante.

1.7.9. Descrição de Licença Zoom Sessions para 1.000 Usuários:

1.7.9.1. Licença do tipo *addon* (isto é, deve ser combinada com alguma licença dos itens 1.7.2, 1.7.3 ou 1.7.4).

1.7.9.2. Suportar reuniões/webinares/eventos com 1.000 usuários.

1.7.9.3. *Partnumber* de referência: ZS-1000-UNL-3YR.

1.7.9.3.1. Diante das constantes alterações na lista de *partnumbers* do fabricante, esse indicação apenas sinaliza uma referência para o licitante.

1.7.10. Serviços de manutenção e suporte técnico

1.7.10.1. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser prestados durante toda a vigência contratual.

1.7.10.1.1 O suporte técnico deverá ser oferecido pela CONTRATADA e/ou pela empresa Zoom.

1.7.10.1.2 O suporte técnico também abrange o tratamento de incidentes ou problemas decorrentes do processo de gestão de mudanças da empresa Zoom.

1.7.10.1.3 O suporte técnico abrange toda e qualquer conta de usuário cadastrada na plataforma Zoom com o e-mail corporativo da CONTRATANTE ainda que, no momento da abertura do chamado, essa conta de usuário não apresente licença atrelada.

1.7.10.1.4 Os atendimentos técnicos poderão ser realizados por técnicos da CONTRATADA, técnicos da empresa Zoom ou profissionais que a CONTRATADA autorizar por escrito.

1.7.10.2. Os serviços descritos nos itens a seguir deverão ser prestados sem qualquer custo adicional, dentro dos prazos definidos, considerando todos os requisitos técnicos solicitados neste Termo de Referência;

1.7.10.3. Os chamados poderão ser abertos por chamada telefônico, por e-mail e/ou em sistema indicado pela CONTRATADA.

1.7.10.3.1 Caso a abertura de chamado seja por telefone, esta deverá ser gratuita (0800). O contato telefônico deve oferecer o atendimento durante o horário padrão da CONTRATANTE, ou seja, no período compreendido entre 11 (onze) e 19 (dezenove) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados.

- 1.7.10.4. Entende-se por chamado técnico a solicitação de atendimento técnico quando da ocorrência de:
- 1.7.10.4.1 Defeito no serviço contratado e/ou;
 - 1.7.10.4.2 Desempenho comprovadamente reduzido.
 - 1.7.10.4.3 Necessidade de esclarecimentos relacionados ao uso dos componentes da solução Zoom.
- 1.7.10.5. O suporte técnico referente aos esclarecimentos relacionados ao uso dos componentes da solução Zoom, deverá ser prestado pelo FABRICANTE e, de forma complementar, pela CONTRATADA, abrangendo as funcionalidades, configuração e características técnicas dos componentes da solução Zoom.
- 1.7.10.5.1 O acionamento do suporte será mediante chamado técnico.
- 1.7.10.6. Após cada atendimento técnico, a CONTRATADA ou a empresa Zoom deverão emitir um relatório técnico do atendimento onde deverão constar, obrigatoriamente, os seguintes dados:
- 1.7.10.6.1 número do chamado,
 - 1.7.10.6.2. dados gerais do chamado,
 - 1.7.10.6.3. situação do chamado (pendente no caso de retirada do produto ou concluído),
 - 1.7.10.6.4. identificação do técnico responsável pelo atendimento, data do atendimento,
 - 1.7.10.6.5. horário de início e término do atendimento,
 - 1.7.10.6.6. descrição do produto,
 - 1.7.10.6.7. descrição do problema relatado pela CONTRATANTE,
 - 1.7.10.6.8. descrição do problema diagnosticado pela CONTRATADA.
- 1.7.10.7. O relatório deverá ser enviado para o e-mail indicado pela CONTRATANTE.
- 1.7.10.8. A CONTRATADA ou a empresa Zoom deverão registrar, em sistema informatizado, para fins de controle e acompanhamento, todos os chamados abertos pelos usuários da CONTRATANTE, sem prejuízo do controle a ser realizado pelo Gestor ou Fiscal do contrato.
- 1.7.10.9. A CONTRATADA ou empresa Zoom deverão atualizar o Sistema de Gestão de Chamados para registrar o andamento e conclusão da demanda, de acordo com rito definido pela CONTRATANTE.
- 1.7.10.10. O chamado só será considerado encerrado quando estiver detalhado no relatório, de forma clara, a maneira como foi solucionado.
- 1.7.10.11. O término do atendimento ao chamado técnico com a resolução da demanda não poderá ultrapassar 3 (três) dias úteis.
- 1.7.10.12. Para fins do disposto no item anterior, considera-se dia útil o período compreendido dentro do horário padrão da CONTRATANTE, ou seja, o período compreendido entre 11 (onze) e 19 (dezenove) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados.
- 1.7.10.13. A CONTRATADA ou o FABRICANTE deverá fornecer, ou disponibilizar em website, durante o período de garantia, atualizações corretivas e evolutivas (novas versões e patches) dos componentes da solução Zoom, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

1.8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

O objeto da contratação é composto por licenças de software, planos de manutenção de licenças de software, serviços de treinamento e consultoria prestados pela empresa Zoom. É notório no mercado de TIC, especialmente em relação à comercialização de software, o modelo que oferece menores preços em razão do volume de aquisição. Assim, ajustando a contratação às particularidades do mercado, entende-se que o agrupamento de itens proporcionará à Administração economia de escala, sem comprometer a competitividade do certame, razão pela qual a adjudicação da licitação dar-se-á pelo menor preço global.

1.9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS

Com a continuidade da utilização do Zoom, espera-se manter e ampliar a economicidade já alcançada por

meio da redução de despesas com deslocamentos e hospedagens, além de continuar otimizando o uso dos recursos financeiros e garantindo um aumento sustentado na eficiência operacional. Adicionalmente, prevê-se a manutenção da contribuição positiva da ferramenta para as sessões de julgamento, facultando a participação presencial de advogados e procuradores.

1.10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há.

1.11. IMPACTOS AMBIENTAIS

A subscrição de licenças Zoom para a instituição não deve gerar novos impactos ambientais significativos, visto que a plataforma já é utilizada internamente. A aquisição visa otimizar o uso da ferramenta, garantindo maior estabilidade e funcionalidades para os usuários. O uso continuado da plataforma permite à instituição manter sua dinâmica operacional sem incremento no consumo de recursos naturais, reduzindo, por exemplo, emissões de gases poluentes provenientes do transporte, além da economia em materiais físicos tradicionalmente utilizados em encontros presenciais. Assim, a manutenção das licenças do Zoom reforça o compromisso da instituição com práticas sustentáveis e ambientalmente responsáveis.

1.12. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (ART. 18, § 1º, XIII, DA LEI Nº 14.133/2021)

A equipe de contratação entendemos que o objeto da presente contratação é viável, sem restrições, por ser solução comercializada por várias empresas da área de tecnologia e por já estar em uso pela Justiça Federal da 4ª Região.

2. PLANO DE SUSTENTAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

2.1. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO OBJETO CONTRATADO

Não haverá nenhuma necessidade de material a ser despendida pelo TRF4, uma vez que se trata de modalidade de prestação de serviços por Platform as a Service (PaaS), caracterizada pela disponibilização de serviço armazenado em nuvem. Ademais, com relação aos recursos humanos, o serviço de suporte técnico será realizado pela equipe do Núcleo de Áudio e Vídeo e pela área de Tecnologia.

2.2. CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC EM CASO DE EVENTUAL INTERRUPÇÃO CONTRATUAL

Tratando o presente processo da aquisição de serviços em nuvem a serem prestados exclusivamente pelo fornecedor/fabricante, não há expectativa razoável de descontinuidade do fornecimento, a não ser a inexecução das condições contratadas, em cujos casos deverão ser iniciadas as ações legais cabíveis.

Efetuada o fornecimento, a responsabilidade pela continuidade dos serviços passará a ser do fornecedor/fabricante, na sua qualidade de prestador do serviço em nuvem, sem prejuízo da responsabilidade da contratada, caso que se constate qualquer irregularidade na aquisição e comercialização do objeto contratado.

Nos casos de falência ou de descontinuidade dos softwares e serviços pelo fornecedor/fabricante, caberá a contratante adotar imediata análise para substituição da solução por outra disponível no mercado.

Como a solução será adquirida pela modalidade de licenciamento de direito de uso software da solução de vídeo conferência, uma eventual interrupção contratual suspenderá a prestação dos serviços da solução.

2.3. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

Levando-se em consideração que se trata de um serviço de subscrição (licença de uso temporária) de software, o encerramento do Contrato incide na perda de uso do software, portanto uma eventual transição poderá causar indisponibilidade do serviço, caso as datas de encerramento do contrato não coincidam com a data da nova contratação do serviço.

2.4. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

Para este tipo de produto, geralmente o código fonte não é disponibilizado. Os direitos autorais dos fabricantes são resguardados e garantidos por legislação nacional e internacional. Seria, assim, muito difícil garantir uma independência tecnológica. O risco de descontinuidade desse produto é pequeno, de acordo com o observado nas contratações de versões anteriores dos mesmos softwares e, de forma geral, no mercado, destaca-se ainda que mesmo que o software pretendido venha a ser descontinuado, pode-se recorrer a produtos similares, embora ocorram limitações de certos recursos.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS JIN WATANABE DE MORAES**, **Supervisão da Seção de Infraestrutura de Comunicações**, em 22/04/2025, às 15:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO SOARES MELNIK**, **Diretor do Núcleo de Áudio e Vídeo**, em 22/04/2025, às 16:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS RENE DOS SANTOS BASCUNAN**, **Diretor do Núcleo de Infraestrutura e Segurança da Informação**, em 22/04/2025, às 18:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JORGE LUIZ PIRES DE SOUZA**, **Diretor do Núcleo de Compras e Pesquisa de Preços**, em 22/04/2025, às 18:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO VIECELLI GONÇALVES**, **Técnico Judiciário**, em 28/04/2025, às 17:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.trf4.jus.br/trf4/processos/verifica.php> informando o código verificador **7646915** e o código CRC **871169EC**.