

ETP – Estudo Técnico Preliminar AV – Análise de Viabilidade

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Identificação do Projeto			
Projeto:	DP- 1749		
Gerente de Projeto:	Laura Fonseca de Oliveira		
Líder Técnico:	Ronaldo Teixeira de Moura		
Unidade organizacional:	DIRFOR	Gerência	GEJUD
Id Jira:	DP - 1749		

2. PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Não se aplica.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização, necessidade e motivação da contratação

A partir do Pregão Eletrônico nº 081/2016 que gerou a Ata de Registro de Preços nº 057/2017, dois contratos com a SEAL TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES foram realizados (ct. 234/2017 e ct. 073/2018). Esses contratos previam a aquisição de “Solução para Gravação Audiovisual de Audiências”, contemplando o fornecimento de software para gravação, armazenamento, gerenciamento e disponibilização das audiências e prestação de serviços técnicos de instalação e configuração, treinamento, operação assistida e suporte técnico continuado.

Posteriormente, aditivos contratuais foram realizados com a SEAL TELECOM no intuito de adquirir novas licenças do software SEAL CONECTA Lite e a continuidade do serviço de suporte técnico. Contudo, o 3º terceiro e último termo aditivo do contrato nº 073/2018 (9183755) que previa serviço de suporte técnico continuado com a referida empresa teve o fim de sua vigência em 23/04/2023.

Atualmente o TJMG possui 654 licenças adquiridas do software SEAL CONECTA Lite, sendo que estas são perpétuas. Desta forma, para garantirmos o pleno funcionamento do software e atendermos os usuários do TJMG no que tange as audiências gravadas no SEAL CONECTA Lite precisamos fazer um novo contrato com a SEAL TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, porém desta feita apenas com a prestação de serviço de Suporte Técnico e atualização da referida ferramenta.

Importante ressaltar que o sistema SEAL CONECTA Lite permite a gravação dos depoimentos prestados em juízo em sistema audiovisual digital, com a possibilidade de fazer marcações

importantes da gravação que depois poderão ser consultadas diretamente, tendo acesso rápido aos pontos relevantes dos depoimentos. O serviço de gravação de audiências é crítico e a perda ou baixa qualidade no registro audiovisual de uma audiência afeta todos os envolvidos (partes, advogados, magistrados) causando enorme prejuízo à prestação jurisdicional.

O Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais – TJMG tem envidado esforços junto ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ para adequação dos softwares Audiência Digital e PJe Mídias para que o Tribunal passe a utilizar esta solução inicialmente em continuidade da expansão da instalação nas varas com competência cível, não atendidas até o momento pelo Seal Conecta Lite.

Apesar do CNJ disponibilizar a solução para gravação audiovisual de audiências, denominada Audiência Digital e seu repositório de armazenamento o PJe Mídias, esta solução ainda não está totalmente aderente/compatível às particularidades do TJMG, o que requer a manutenção do sistema SEAL CONECTA Lite como alternativa de solução principal a ser mantida.

3.2. Objetivos a serem alcançados com a contratação

Manter a disponibilidade e suporte técnico continuado do sistema de gravação de audiências SEAL CONECTA Lite.

3.3. Benefícios resultantes da contratação

- Permitir a captura e o armazenamento de forma segura de atos processuais em áudio e vídeo, garantindo agilidade e segurança na tomada de depoimentos, além de facilitar a acessibilidade às partes interessadas do ocorrido na audiência.
- Garantir o funcionamento integral do software SEAL CONECTA Lite.

3.4. Alinhamento entre a contratação e o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TJMG ou o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e o Plano Anual de Contratações

PEI - Iniciativa estratégica 24 - Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC.

4. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

4.1. Identificação das necessidades de negócio

4.1.1) Esclarecimento de dúvidas técnicas e de utilização de todos os equipamentos, softwares e componentes necessários para o pleno funcionamento e operacionalidade da solução, incluindo aquelas relativas à configuração e instalação e a manutenção do seu ambiente operacional.

4.1.2) Resolução de problemas e erros no software SEAL CONECTA Lite, incluídos aqueles resultantes ou identificados após as atualizações de versões.

4.1.3) Resolução de problemas técnicos relativos à operacionalidade da solução, incluindo os relativos à instalação, configuração e integração dos equipamentos, softwares e componentes que integram o ambiente operacional da solução.

4.1.4) Fornecimento e manutenção de scripts e roteiros de atendimento e de testes de hardware e software, que possibilitem o atendimento inicial a ser prestado pela Central de Serviços do TJMG e facilitem o diagnóstico e solução dos problemas.

4.2. Identificação das necessidades tecnológicas

4.2.1) Fornecimento de atualizações de versões (novas e modificações) para o software e componentes fornecidos, incluindo patches, fixes, correções, update, service packs, novas releases, builds e funcionalidades, bem como o provimento de upgrades, englobando inclusive, versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante a vigência do contrato.

4.3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

4.3.1) Requisito temporal - Em virtude dos serviços de gravação de audiências estarem sendo migrados gradualmente para a solução PJe Mídias, de propriedade do Conselho Nacional de Justiça, é necessário que o novo contrato com a empresa SEAL TELECOM contemple 12 meses, com possibilidade de renovação nos termos legais, caso necessário.

4.4. Observações

Algumas observações são necessárias na avaliação das necessidades que precisam ser contratadas e requisitos. São elas:

- A SEAL TELECOM deverá prestar todo o atendimento necessário, diretamente a equipe técnica do TRIBUNAL e/ou aos usuários finais, de modo a manter a solução em operação constante.
- O atendimento inicial será realizado pela Central de Serviços (Service Desk) do TRIBUNAL mediante os scripts e roteiros disponibilizados pela SEAL TELECOM...
- As solicitações não atendidas pela Central de Serviços (Service Desk) do TRIBUNAL serão encaminhadas à SEAL TELECOM mediante abertura de um chamado de suporte técnico.

Central de Atendimento

- A SEAL TELECOM deverá disponibilizar central de atendimento via linha telefônica (local DDD 31 ou gratuita 0800) e sistema informatizado web (ou e-mail) para registro e atendimento aos chamados de suporte técnico realizados pelo TRIBUNAL.
- O serviço deverá ser prestado em dias úteis (segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais), das 8:00 às 19:00 horas.

- O atendimento deverá ser prestado prioritariamente via telefone. Não solucionando o problema por telefone ou e-mail, o suporte técnico deverá ser realizado através da visita de um técnico da SEAL TELECOM ao local do problema, de modo a restabelecer a normalidade. Todos os custos deste atendimento serão de responsabilidade da SEAL TELECOM.
- Todos os chamados deverão ser registrados pela SEAL TELECOM e disponibilizados via web diariamente ao TRIBUNAL para consulta de modo que seja possível o acompanhamento e controle da execução dos serviços. Para cada chamado, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações: número do chamado, descrição do problema, nome do solicitante, data e hora de abertura do chamado, grau de severidade estabelecido pelo TRIBUNAL, data e hora de fechamento do chamado, prazo de solução (em horas úteis), informações sobre interrupção e quaisquer outras necessárias para a correta contabilização dos prazos de atendimento.
- O número de chamados para o suporte deverá ser ilimitado e não poderá haver restrições, por parte da SEAL TELECOM, de quantidade de horas despendidas para atendimento.

Prazo de Solução

A tabela abaixo apresenta os prazos máximos de solução a ser cumprido pela SEAL TELECOM.

Categoria	Descrição	Prazo para solução de Contorno	Prazo para solução definitiva
Prioridade Alta	Problemas que impeçam a utilização da Solução ou de funcionalidade desta, comprometendo de forma crítica uma atividade de negócio do TRIBUNAL	03 horas úteis	08 horas úteis
Prioridade Média	Problemas que comprometam o funcionamento da solução de gravação de audiências, causando uma paralisação parcial ou prejudicando a qualidade, o desempenho ou a produtividade na execução de uma atividade	8 horas úteis	24 horas úteis

Prioridade Baixa	Resolução de dúvidas de utilização, técnicas e de instalação e configuração da solução	10 horas úteis	24 horas úteis
Programada	Entrega de atualização de versão do software SEAL CONECTA LITE	Não se aplica	20 (vinte) dias úteis a contar da data de lançamento da nova versão

- A categoria do chamado será atribuída pelo TRIBUNAL no momento de sua abertura. O TRIBUNAL poderá autorizar a reclassificação de um chamado desde que devidamente fundamentado pela SEAL TELECOM.
- A SEAL TELECOM terá no máximo 03 (três) horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, para iniciar o atendimento do chamado e informar à Diretoria Executiva de Informática do TRIBUNAL a origem do problema (equipamentos/acessórios ou software). Se diagnosticado que a origem do problema seja equipamentos/acessórios a SEAL TELECOM deverá, no prazo de até 48h, comunicar o TRIBUNAL o diagnóstico do problema.
- Entende-se por prazo da solução de contorno o prazo máximo, contado a partir da abertura do chamado, para a SEAL TELECOM apresentar a solução paliativa para um problema. A solução de contorno não elimina a sua causa raiz, mas que reduz o impacto causado pelo mesmo, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial, das funções principais do software.
- Entende-se por prazo da solução definitiva para o prazo máximo, contado a partir da abertura do chamado, para a SEAL TELECOM apresentar a uma solução que elimine definitivamente a causa raiz de um problema.
- Um chamado somente poderá ser encerrado após a homologação pelo TRIBUNAL da solução definitiva apresentada pela SEAL TELECOM.

Atualização de Versões

- A SEAL TELECOM deverá informar a página na Internet onde estejam disponíveis as últimas versões do software SEAL CONECTA LITE e informações sobre correções e reporte de problemas e documentação técnica detalhada. Caso a nova versão ou release seja disponibilizada para download, todo suporte visando instalação e configuração deverá ser prestado pela SEAL TELECOM.

Níveis mínimos de Serviço

- A SEAL TELECOM deverá cumprir níveis mínimos de atendimento de serviço para o serviço que será contratado.

- Os indicadores e respectivas metas de níveis de serviço serão determinadas na elaboração definitiva do contrato e caso os mesmos não sejam cumpridos a SEAL TELECOM poderá sofrer glosas (descontos) no pagamento e/ou demais sanções previstas no contrato.

5. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Atualmente o TJMG possui instalada ou ainda pendente de instalação 654 licenças do software SEAL CONECTA Lite.

Conforme contato com o fornecedor cada licença custa um valor unitário de suporte continuado, sendo que este será detalhado adiante.

6. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

A Prestação de Serviço de Suporte Continuado do software SEAL CONECTA Lite, por meio de outra empresa diferente da única desenvolvedora e detentora dos direitos autorais e de comercialização, pois neste caso não são atendidos os requisitos como a atualização e a manutenção de novas versões do software por exemplo.

7. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

7.1. Identificação das Soluções

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Prestação de Serviço de Suporte Continuado do software SEAL CONECTA Lite, prestado exclusivamente pela empresa SEAL TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES.

Para comprovação da exclusividade foi apresentado ao TJMG uma certidão da ABES - Associação Brasileira de Software emitida pelo seu Diretor jurídico, Manoel Antonio dos Santos, em 19 de setembro de 2023, com validade de 180 dias, a empresa SEAL TELECOM é a única desenvolvedora e detentora dos direitos autorais e de comercialização em todo território nacional do programa SEAL CONECTA Lite.

7.2. Análise Comparativa de Soluções

Não se aplica, solução única.

7.3. Custos Totais das Soluções - TCO

Em contato com o fornecedor ficou estabelecido que poderemos praticar os mesmos valores contratados anteriormente, qual seja R\$ 39,48 (trinta e nove reais e quarenta e oito centavos) por licença instalada/mês. Esse foi o valor estabelecido para o item de suporte técnico

continuado no 3º e último termo aditivo do contrato 073/2018 que encerrou sua vigência em 23/04/2023.

Desta forma como a unidade utilizada para pagamento do serviço de suporte é "Licença por Mês", o quantitativo desta nova contratação será equivalente a **654 licenças durante 12 meses, totalizando 7.848 (sete mil, oitocentos e quarenta e oito)** unidades de serviço de Suporte Técnico, podendo o contrato ter o total de 15.696 (quinze mil, seiscentos e noventa e seis) unidades de serviço, caso este venha a ser renovado após o primeiro ano de vigência.

Logo, os valores totais perfazem:

- 1º Ano
Quantidade de unidades de serviço (7.848) x Valor unitário (R\$ 39,48) = R\$ 309.839,04 (Trezentos e nove mil, oitocentos e trinta e nove reais e quatro centavos)

Total do Contrato (supondo prorrogação anual): R\$ 619.678,08 (Seiscentos e dezenove mil, seiscentos e setenta e oito reais e oito centavos)

Pesquisa de Preços

A manutenção da vantajosidade econômica da contratação é possível através da verificação dos preços em contratos de mesmo objeto celebrados entre a Contratada e outras empresas, para validação de que os preços estão compatíveis com o mercado.

Os valores do suporte técnico continuado listados na tabela abaixo foram extraídos de contratos do TJMG e do TJMT. No apostilamento nº 02 do contrato nº 98/2019 de 1 dezembro de 2022, o valor unitário do suporte técnico foi reajustado para R\$ 52,81 (cinquenta e dois reais e oitenta e um centavos).

Contratos	TJMT - Apostilamento ct 98/2019			TJMG – 3º termo aditivo ct 073/2018		
	Vigência 17/12/2019 - 16/12/2023			Vigência 24/04/2021 - 23/04/2023		
item	Qtd	Unitário	Total	Qtd	Unitário	Total
Serviço mensal de suporte para o SEAL conecta	8880 (48 meses x 185 licenças)	52,81	468.952,80	1176 (24 meses x 49 licenças)	39,48	46.428,48
Total (R\$)			468.952,80			46.428,48

8. DESCRIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

O objeto do contrato é a prestação de Serviço de Suporte Continuado do software SEAL CONECTA Lite, prestado exclusivamente pela empresa SEAL TELECOM.

Conforme certidão da ABES - Associação Brasileira de Software emitida pelo seu Diretor jurídico, Manoel Antonio dos Santos, em 19 de setembro de 2023, com validade de 180 dias, a empresa SEAL TELECOM é a única desenvolvedora e detentora dos direitos autorais e de comercialização em todo território nacional do programa SEAL CONECTA Lite.

Por se tratar de um software de prateleira, o TJMG não possui o código fonte do mesmo, o que impossibilita que o serviço de suporte técnico continuado do SEAL CONECTA Lite seja realizado por outra empresa quando necessário for realizar atualizações, melhorias e correções de bugs encontrados.

Desta forma a justificativa para esta contratação dar-se-á por **inexigibilidade de licitação**, que é uma modalidade de contratação direta que ocorre quando a competição é inviável, ou seja, quando não há possibilidade de escolher a proposta mais vantajosa.

9. JUSTIFICAR O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Não se aplica.

10. AVALIAR NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL

Não se aplica.

11. NOTAS TÉCNICAS / INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Não se aplica.

ETP – Estudo Técnico Preliminar
Sustentação do Contrato

12. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

12.1. Recursos Materiais

Descrição do Recurso	Quant.	Ação para obtenção do Recurso	Responsável
Ferramentas do TJMG para gestão de chamados.	1	Recurso já disponível	Gerente GEOPE

12.2. Recursos Humanos

Descrição do Recurso	Quant.	Competência	Ação para obtenção do Recurso	Responsável
Gestão do contrato	2	GEJUD /Coordenação	Designação formal no contrato e alocação de agenda para gestão e acompanhamento do contrato e um servidor com dedicação adequada à fiscalização	Gestor da GEJUD

13. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Caso a empresa não prestar mais os serviços, o TJMG poderá assumir a parte de suporte e dúvidas do usuário mas em relação ao software as atualizações não poderão ser feitas e o software deve ser substituído.

14. ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

- Em tempo hábil, se necessário, deve ser iniciado novo projeto de contratação.
- Ao final do contrato, todas as credenciais, perfis e autorizações de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional do Tribunal deverão ser revogados.

15. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

- Os serviços de gravação de audiências estão sendo migrados gradualmente para a solução PJe Mídias, de propriedade do Conselho Nacional de Justiça. Desse modo, provavelmente no futuro não seja mais necessário o suporte da SEAL TELECOM.

16. APROVAÇÃO E ASSINATURA

Integrante Técnico	Integrante Demandante
Ronaldo Teixeira de Moura - 84228 Coordenador - GEJUD	Dalton Luiz Fernandes Severino - 61283 Gerente - GEJUD
A ATEND realizou a análise de conformidade do documento de acordo com Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.	
Paulo Viallet Neto - 85225 Analista de TI -ATEND	Mateus Cançado Assis - 6375-0 Assessor Técnico - ATEND

Autoridade Máxima da Área de TIC (ou Autoridade Superior, se aplicável)
Alessandra da Silva Campos - 7580-4 DIRFOR