

## TR – Termo de Referência

### 1. ÁREA DEMANDANTE

DIRFOR/GEJUD.

### 2. OBJETO

Prestação de Serviço de Suporte Continuado do software SEAL CONECTA Lite, prestado pela empresa SEAL TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES.

### 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, anteriormente a este sistema o TJMG adotou a solução SEAL Conecta e este foi disponibilizado para utilização pelas varas criminais. Em termos de migração das audiências do SEAL Conecta a DIRFOR ainda não tem um projeto para tal migração, seja por falta de orçamento, equipe ou datas para implementação. Desta forma, necessário a contratação da SEAL TELECOM para suporte técnico continuado da referida solução, até que tenhamos a migração total das audiências para a solução PJe Mídias.

### 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 Planejamento Estratégico de TIC (PETIC) e o Plano Anual de Contratações

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

## 4. REFERÊNCIA AO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

SEI 1001650-28.2023.8.13.0000

## 5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

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

Item	Descrição do item	Código CATMAS	Qtde	Métrica	Preço Unitário Máximo	Preço Total Máximo
1	Serviço mensal de suporte para o SEAL Conecta Lite para 654 licenças		7848	Licença por Mês	R\$ 39,48	R\$ 309.839,04

Em contato com o fornecedor ficou estabelecido que poderemos praticar o mesmo valor contratado 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.

Em virtude da possibilidade dos serviços de gravação de audiências, atualmente audiências das varas criminais armazenadas no SEAL CONECT, serem migradas 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 pelo mesmo prazo, se necessário e ainda preveja o cancelamento deste termo, sem ônus para o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, caso todas as mídias sejam convertidas conforme mencionado inicialmente.

#### 5.1 Pesquisa de Preços

A manutenção da vantagem 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.

O valor do suporte técnico do TJMT listado na tabela abaixo foi extraído do item 9 do CT 98/2019 do TJMT, assim como o documento de APOSTILAMENTO nº 01 e TERMO DE RERRATIFICAÇÃO AO CONTRATO Nº 98/2019.

O documento de APOSTILAMENTO nº 01 reajustou o valor unitário do suporte técnico para R\$ 44,70 (quarenta e quatro reais e setenta centavos).

O TERMO DE RERRATIFICAÇÃO alterou o prazo de vigência do contrato original de 12 (doze) meses para 48 (quarenta e oito) meses.

Foi utilizado também na pesquisa de preços o outro contrato do TJMG com a SEAL de mesmo objeto, o Ct 073-2018.

SOLUÇÃO	TJMT CT 98-2019 TERMO DE RERRATIFICAÇÃO Vigência 17/12/2019 -16/12/2023			TJMG CT 073-2018  Vigência 24/04/2021-23/04/2023		
	Item	Qtde	Unitário	Total	Qtde	Unitário
Serviço mensal de Manutenção e Suporte do Software SEAL CONECTA	8.880	44,70	396.936,00	1176	39,48	46.428,48

## **6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO**

- 6.1. 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.
- 6.2. Resolução de problemas e erros no software SEAL CONECTA Lite, incluídos aqueles resultantes ou identificados após as atualizações de versões.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.

## **7. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO**

- 7.1. 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.
- 7.2. O atendimento inicial será realizado pela Central de Serviços (Service Desk) do TRIBUNAL mediante os scripts e roteiros disponibilizados pela SEAL TELECOM.
- 7.3. 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.

## **8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS**

- 8.1. 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.

- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. Um chamado somente poderá ser encerrado após a homologação pelo TRIBUNAL da solução definitiva apresentada pela SEAL TELECOM.
- 8.6. A SEAL TELECOM deverá cumprir níveis mínimos de atendimento de serviço para o serviço que será contratado.
- 8.7. 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.
- 8.8. A SEAL TELECOM deverá informar a página na Internet onde estejam disponíveis as últimas versões do software SEAL CONECTAM 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.
- 8.9. Prazo de Solução
  - 8.9.1. A tabela abaixo apresenta os prazos máximos de solução a ser cumprido pela SEAL TELECOM.

<b>Categoria</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo para solução de Contorno</b>	<b>Prazo para solução definitiva</b>
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

## 8.10 Cumprimento dos níveis mínimos de serviço

8.10.1 A SEAL TELECOM deverá cumprir os níveis mínimos de serviços abaixo relacionado para o serviço de suporte técnico. Caso os mesmos não sejam cumpridos, a SEAL TELECOM poderá sofrer glosas (descontos) no pagamento e/ou demais sanções previstas no contrato a ser celebrado.

8.10.2 Para efeito dos cálculos será utilizado o arredondamento de duas casas decimais para todos os valores:

Meta a cumprir = No mínimo 90% dos chamados deverão ser solucionados dentro dos prazos de solução definitiva estabelecidos para o serviço de Suporte Técnico.

Período de Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>IAC = QA/QT</p> <p>a) QT (Qtde Total): corresponde à quantidade total de chamados que será utilizada como referência para o período de apuração vigente. A QT é obtida a partir do seguinte cálculo  <math>QT = QC + \text{Saldo anterior}</math>  Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QC (Qtde Cadastrada): corresponde à quantidade de chamados que foram abertos pelo TRIBUNAL no período de apuração vigente. Não serão computados na QC os chamados não solucionados cujos prazos de solução definitiva, ainda que não tenham se encerrado. Neste caso esses chamados serão computados na QC referente ao próximo período de apuração.</li> <li>• Saldo anterior: corresponde à quantidade de chamados remanescentes de períodos de apuração anteriores, ou seja, chamados cadastrados em períodos anteriores, que excederam os prazos de solução definitiva e não foram solucionados no período de apuração anterior.</li> </ul> <p>b) QA (Qtde Atendida): Corresponde à quantidade de chamados que foram solucionados no período de apuração vigente. A QA é obtida a partir do seguinte cálculo:  <math>QA = QSDP + (QSFP * 0,4)</math></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QSDP (Qtde Solucionada Dentro do Prazo): Corresponde à quantidade de chamados que foram solucionados no período de apuração vigente, dentro do prazo de solução definitiva.</li> <li>• QSFP (Qtde Solucionada Fora do Prazo): Corresponde à quantidade de chamados que foram solucionados no período de apuração vigente mas excederam o prazo de solução definitiva. Para efeito de pagamento apenas</li> </ul>

	40% de QSFP serão contabilizados. Estes chamados podem ter sido cadastrados no período de apuração atual ou em períodos anteriores.
<b>Ajuste no Pagamento</b>	<p>Se o IAC calculado for igual ou superior a 90% não haverá ajuste de pagamento.</p> <p>No caso de IAC abaixo de 90% será aplicada glosa (ajuste de pagamento). O valor a ser pago para o serviço será proporcional ao IAC e considerará também uma tolerância de 10% sobre o quantitativo de chamados solucionados.</p> <p>O valor a ser pago pelo serviço será calculado conforme a seguinte fórmula:</p> <p>Valor a pagar = valor previsto para o serviço * (IAC+0,10)</p>
<b>Sanções</b>	O não cumprimento das metas estabelecidas poderá ser configurado, a critério do TRIBUNAL, como inexecução da obrigação, estando a SEAL TELECOM sujeita às demais sanções previstas em contrato.
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início de execução do serviço de suporte técnico.

Importante neste item mencionar que nos contratos anteriores a empresa SEAL TELECOM não sofreu qualquer glosa nos pagamentos do serviço de suporte técnico continuado.

## 9. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### 9.1. Central de Atendimento

9.1.1. 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.

9.1.2. O serviço deverá ser prestado em dias úteis (segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais), das 8:00 às 19:00 horas.

9.1.3. 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.

9.1.4. 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.

9.1.5. 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.

## **10. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

10.1. Em tempo hábil, se necessário, deve ser iniciado novo projeto de contratação.

10.2. Ao final do contrato, todas as credenciais, perfis e autorizações de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional do Tribunal deverão ser revogados.

## **11. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 11.1. 12 meses, com possibilidade de renovação nos termos legais, caso necessário.
- 11.2. Caso os serviços de gravação de audiências sejam migrados para a solução PJe Mídias antes do prazo previsto para esta contratação, poderá o presente vínculo ser rescindido imediatamente, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.

## **12. PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO**

Assim que celebrado o contrato se dará início a execução do mesmo. As condições de execução já foram anteriormente definidas.

## **13. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO**

Mensalmente os fiscais do contrato avaliarão os Níveis Mínimos de Serviço e a qualidade da prestação de serviços, conforme padrão do TRIBUNAL.

## **14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 15. OBRIGAÇÕES DO TJMG

Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 16. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

O pagamento será via parcela fixa mensal e o reajuste conforme padrão do TRIBUNAL.

## 17. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

Como a SEAL TELECOM é a titular/proprietária exclusiva da solução de gravação de audiências SEAL CONECTA Lite, é inviável a admissão de subcontratação ou consórcio na hipótese.

## 18. GARANTIA CONTRATUAL

A vigência das garantias contratuais deverá abranger toda a vigência deste contrato e seu valor corresponderá sempre à 5% (cinco por cento) do valor total contratado, ou seja, valor inicial mais os termos aditivos formalizados.

## 19. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Nome	Matrícula	Cargo	Atribuição
Dalton Luiz Fernandes Severino	61283	Gerente - GEJUD	Gestor do Contrato
Frederico Countinho	91306	Coordenador - GEJUD	Fiscal do Contrato
			Fiscal do Contrato (substituto)

## 20. ANTICORRUPÇÃO

Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 22. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

22.1. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e informação de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato.

22.2. Providenciar assinatura do Termo de Sigilo e Confidencialidade, conforme modelo anexo, pelo representante legal da empresa.

## **23. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS – AMOSTRA E/OU PROVA DE CONCEITO**

Não se aplica.

## **24. HABILITAÇÃO**

Não se aplica.

### **24.1. Qualificação Técnica**

Não se aplica.

### **24.2. Qualificação econômico-financeira**

Não se aplica.

## **25. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS**

Não se aplica.

## **26. SANÇÕES**

Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 27. APROVAÇÃO E ASSINATURA

<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Demandante</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
Dalton Luiz Fernandes Severino - 61283 Gerente - GEJUD	Dalton Luiz Fernandes Severino - 61283 Gerente - GEJUD	Nome e matrícula Nome da Área Administrativa

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