 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 1/13

**AQUISIÇÃO DE TIC Nº 0****1. Estudo Técnico Preliminar da Contratação**

Este documento tem por finalidade registrar os estudos que demonstram a viabilidade técnica e econômica da contratação da solução de TI, em atendimento às diretrizes definidas pela Resolução nº 182/2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O modelo de documento é provido pela Diretoria de Tecnologia da Informação, elaborado e atualizado conforme as melhores práticas de contratações de TI do Governo Federal (Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão), recomendações e orientações dos órgãos de controle (TCU e CNJ), legislações pertinentes e regulamentações internas do TJGO. Além disso, esse documento estabelece uma padronização das rotinas acerca do planejamento das contratações de soluções de TI (PCSTI), apoiado por uma lista de verificação (*check-list*) visando um aumento da maturidade do processo de planejamento, bem como no estabelecimento de uma governança de TI no órgão.

Durante os trabalhos da etapa de Estudo Técnico Preliminar, a Equipe de Planejamento da Contratação identifica a necessidade da organização em termos de atendimento aos objetivos estratégicos, aos requisitos legais e aos princípios da eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. A dinâmica do estudo consiste no levantamento dos requisitos técnicos e de negócio e a partir deles são prospectadas as soluções potenciais que atendam aos requisitos e sejam oferecidas pelo mercado, seja por meio de compra, seja com soluções livres ou públicas, levando em consideração também as soluções adotadas por outras organizações públicas. Por fim, é formalizado um balanço das razões de escolha de um tipo ou de um conjunto de tipos de soluções de TI, e as razões de rejeição das demais soluções. Ressalta-se que o preenchimento das informações variam de acordo com a complexidade do objeto.

Esclarecemos ainda que, os documentos “*Análise de Viabilidade da Contratação*”, “*Sustentação do Contrato*” e “*Estratégia para a Contratação*”, estabelecidos e requisitados pela Resolução nº 182/2013 do CNJ, foram consolidados neste único documento de “*Estudo Técnico Preliminar*” em razão da faculdade prevista pelo art. 12. § 2º da própria Resolução em comento, com a finalidade de otimizar as informações sem prejuízos à qualidade e natureza do estudo técnico.


**1.1 Descrição da Solução de Tecnologia da Informação**

Trata-se de demanda de solução de teleatendimento, tendo como finalidade atender as necessidades de melhoria na comunicação e do acesso do jurisdicionado ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.


**1.2 Definição e Especificação das Necessidades de Negócio e Tecnológicas**

Tendo como premissa as motivações, os benefícios, resultados a serem alcançados e as demandas expostas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD), a Equipe de Planejamento da Contratação identificou vários requisitos de negócio e tecnológicos. Segue abaixo o resultado das definições e especificações:


<b>Potenciais usuários, unidades e gestores da Solução de TI</b>	<p>1) Usuário(s): Servidores e Magistrados lotados em cada uma das unidades judiciais e administrativas do TJGO que receberão a solução, conforme Plano de Distribuição.</p> <p>2) Unidade(s): Unidades integrantes do Tribunal de Justiça, conforme Plano de Distribuição;</p> <p>3) Gestor(es): Diretor da Núcleo Técnico de Telecomunicações. Unidade esta que é subordinada à Diretoria de Tecnologia da Informação do TJGO.</p>
--	--

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 2/13

<b>Requisitos Tecnológicos:</b>	<p>Os equipamentos devem possuir recursos de processamento e armazenamento adequados à demanda e perfil de uso dos servidores e magistrados do TJGO.</p> <p>O processo administrativo Proad 201506000007288 estabeleceu os requisitos tecnológicos para compra de equipamentos do parque de telefonia do TJGO e serão utilizados para compras futuras para fins de padronização, interoperabilidade e preservação do investimento, com ressalva das inovações tecnológicas que surgirem.</p> <p>Produtos/serviços contemplados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plataforma virtualizada de contact center;</li> <li>2) Licença de atendente de voz;</li> <li>3) Licença de atendente digital;</li> <li>4) Licença de supervisor;</li> <li>5) Plataforma de automação (Bot);</li> <li>6) Conectividade mensal Whatsapp API com mensagens receptivas ilimitadas;</li> <li>7) Serviços de configuração, customização, desenvolvimento e integração;</li> <li>8) Suporte Técnico 24x5 e Garantia por 36 meses.</li> </ol> <p>Para cada item serão observadas as <i>orientações para Elaboração/Ajuste de Especificações Técnicas de Ativos de TI – Versão 3</i>, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, disponível através do seguinte link: <a href="https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/Orientacoes%20Gerais.pdf">https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/Orientacoes%20Gerais.pdf</a>. Esse documento dispõe sobre boas práticas, orientações e vedações na elaboração de especificações técnicas de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI).</p>
<b>Requisitos Legais:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Em relação ao procedimento licitatório deverão ser observadas as seguintes leis/decretos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei nº 8.666/1993 – Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;</li> <li>• Lei nº 10.520/2002 – Institui a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns e dá outras providências;</li> <li>• Decreto nº 7.892/2013 – Presidência da República – Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.</li> </ul> </li> <li>2) Em relação à prestação dos serviços, as empresas a serem contratadas deverão operar de acordo com as regulamentações emitidas pela ANATEL.</li> </ol>
<b>Requisitos Temporais:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Após a adjudicação/homologação do procedimento licitatório: <ul style="list-style-type: none"> <li>• O contrato a ser assinado deverá ter vigência de 36 meses.</li> </ul> </li> <li>2) Após o contrato assinado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A entrega dos produtos deverá ocorrer em até 30 dias corridos após a assinatura do contrato;</li> <li>• O recebimento provisório será emitido no ato da entrega dos produtos;</li> <li>• O recebimento definitivo será emitido pelo TJGO em até 10 dias úteis após o recebimento provisório;</li> <li>• A contratada deverá disponibilizar o acesso aos serviços de suporte técnico imediatamente após a entrega dos produtos.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Requisitos de Capacitação dos Servidores do TJGO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Os colaboradores do Núcleo Técnico de Telecomunicações deverão receber treinamento sobre a solução ofertada, englobando as funcionalidades administrativas e de operação do agente. Manuais e outros materiais técnicos deverão ser ofertados, caso os mesmos sofram processo de atualização no decorrer do contrato.</li> </ol>
<b>Requisitos de Manutenção e Garantia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Atualização de versão do firmware (software integrado);</li> <li>2) Disponibilização de patches de correção, upgrade, segurança, etc. para o firmware (software integrado);</li> <li>3) Troca de peças em caso de falhas no equipamento;</li> <li>4) Acesso a scripts de update;</li> <li>5) Abertura de chamados técnicos ilimitados no formato 24x5;</li> <li>6) Acesso a base de conhecimento do fabricante do produto, para estudo e aprimoramento da equipe (manuais técnicos, tutoriais, etc.).</li> <li>7) Comprovar que os serviços de garantia, suporte e atualização, dos softwares e licenças e dos equipamentos foram adquiridos juntos ao fabricante, podendo ser prestados por ele ou por</li> </ol>

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão: 004</b>	<b>Código/Versão: NCA-003</b>	<b>Página: 3/13</b>

	<p>meio de empresas credenciadas, com disponibilidade de atendimento nas localidades indicadas pelos participantes;</p> <p>8) O período de garantia passará a contar imediatamente a partir da assinatura do respectivo contrato;</p> <p>9) O período de garantia deverá ser de 36 meses.</p> <p>10) A CONTRATADA deverá entregar uma lista com toda a rede de assistência técnica à CONTRATANTE e mantê-la atualizada;</p> <p>11) As hipóteses de exclusão da garantia são as seguintes:</p> <p>a. Os danos provocados por imperícia ou negligência dos usuários;</p> <p>b. Rompimento indevido do lacre de garantia dos equipamentos, caso houver.</p> <p>12) A movimentação dos equipamentos, entre as unidades da CONTRATANTE, efetuada com recursos próprios NÃO exclui a garantia.</p> <p>Junto às especificações dos produtos será exigido garantia do fabricante de 12 meses, de acordo com as orientações para contratação do Governo Federal, disponível através do seguinte link: <a href="https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/orientacoes-para-contratacao">https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/orientacoes-para-contratacao</a> onde é possível acessar o guia “Orientações Gerais para Contratações de TIC” Esse documento dispõe sobre boas práticas, orientações e vedações na elaboração de especificações técnicas de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI).</p>
<b>Requisitos de Segurança:</b>	<p>1) Na instalação e uso dos equipamentos deverá ser observada a seguinte norma de segurança:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Segurança do TJGO – Decreto nº 680/2014 – Institui a Política de Segurança da Informação no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.</li> </ul> <p>2) Durante o contrato, a empresa deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar nesse sentido seus empregados e/ou terceiros sob sua responsabilidade, permanecendo estas obrigações de confidencialidade após o término do contrato. A necessidade de sigilo se aplica no caso das manutenções corretivas em microcomputadores e notebooks.</p>
<b>Requisitos Social, Cultural e de Sustentabilidade Ambiental</b>	<p>1) A contratada deverá estar atenta às seguintes normas, no que couber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de Logística Sustentável do TJGO – biênio 2019/2021 – Tem por objetivo principal objetiva estabelecer modelos de gestão organizacional e de processos estruturados na promoção da sustentabilidade ambiental, econômica e social, por meio de um conjunto de iniciativas que impulsionem a redução do gasto com recursos ambientais e insumos e o desenvolvimento de ações que promovam a sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás.</li> </ul> <p>2) Para isso, a contratada deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade, quando couber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável;</li> <li>• Que os bens devam ser preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;</li> <li>• Que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva ROHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDES);</li> <li>• Respeite as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;</li> <li>• Preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.</li> </ul> <p>3) Além disso, é prática os fabricantes líderes de mercado possuírem programas de redução, reutilização e reciclagem, inclusive com pontos de coleta, para a destinação adequada dos seus próprios equipamentos fabricados.</p> <p>4) Em relação ao consumo de energia elétrica, os equipamentos a serem adquiridos deverão possuir capacidade de operação em “Modo de economia de energia”, certificações de baixo</p>


 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão: 004</b>	<b>Código/Versão: NCA-003</b>	<b>Página: 4/13</b>

	consumo e outros recursos, que propiciam uma redução no consumo de energia elétrica, e, conseqüentemente, minimização do impacto ambiental.
<b>Requisitos de Níveis de Serviço:</b>	<p>1) Os chamados técnicos serão classificados por grau de severidade, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Severidade 1: Dúvida relativa à operação ou configuração dos equipamentos;</li> <li>• Severidade 2: Funcionalidade de qualquer equipamento comprometida;</li> <li>• Severidade 3: Equipamento fora de operação.</li> </ul> <p>2) Os prazos relativos ao atendimento dos chamados técnicos serão os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os chamados de Severidade 1 deverão ser atendidos até o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, após sua abertura;</li> <li>• Os chamados de Severidade 2 deverão ser atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas corridas para iniciar o atendimento e até 5 (cinco) dias corridos para solucionar o problema;</li> <li>• Os chamados de Severidade 3 deverão ser atendidos em até 04 (quatro) horas corridas para iniciar o atendimento e até 3 dias corridos para solucionar o problema.</li> </ul>
<b>Requisitos de Qualificação e Experiência da Empresa Contratada</b>	<p>1) Deverá ser comprovada capacitação técnico-operacional através de um ou mais atestados, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, mencionando que forneceu, de forma satisfatória, os produtos com características semelhantes às do objeto.</p> <p>2) Deverá ser comprovado por meio declaração do fabricante dos equipamentos ou do distribuidor autorizado no Brasil, que a empresa a ser contratada está apta a comercializar seus produtos.</p> <p>3) As empresas a serem contratadas deverão operar de acordo com as regulamentações emitidas pela ANATEL.</p>
<b>Requisitos de Formas de Comunicação:</b>	<p>A forma de comunicação com a empresa contratada se dará por:</p> <p>1) Correio eletrônico (e-mail);</p> <p>2) Telefone;</p> <p>3) Sistema de envio e entrega de correspondências (empresa dos Correios).</p>
<b>Requisitos de Padrões e Modelos de Interoperabilidade</b>	<p>1) Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil): não se aplica ao projeto em questão</p> <p>2) Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING): não se aplica ao projeto em questão.</p> <p>3) Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG): não se aplica ao projeto em questão.</p> <p>4) Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI): não se aplica ao projeto em questão.</p> <p>5) Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil): não se aplica ao projeto em questão.</p> <p>6) Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus): não se aplica ao projeto em questão.</p>
<b>Outros Requisitos:</b>	

### 1.3 Avaliação das Diferentes Soluções Disponíveis no Mercado e que Atendam aos Requisitos do Projeto (Levantamento das alternativas)

Preliminarmente, foram levadas em consideração as orientações contidas nos Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI do Conselho da Justiça Federal (CJF), do Tribunal de Contas da União e do antigo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atualmente incorporado pelo Ministério da Economia, disponíveis nos seguintes links:

- Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI da Justiça Federal - <https://www.cjf.jus.br/cjf/unidades/tecnologia-da-informacao/modelo-de-contratacao-de-solucoes-de-ti-mcti-jf/guia-de-boas-praticas-versao-2.pdf/view>;

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 5/13

- Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação 1ª Edição do Tribunal de Contas da União - <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/guia-de-boas-praticas-em-contratacao-de-solucoes-de-tecnologia-da-informacao-1-edicao.htm>;
- Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação - [https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/planejamento/lancada-nova-versao-do-guia-de-boas-praticas-em-contratacao-de-solucoes-de-ti/guia\\_de\\_boas\\_praticas\\_v08.pdf/view](https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/planejamento/lancada-nova-versao-do-guia-de-boas-praticas-em-contratacao-de-solucoes-de-ti/guia_de_boas_praticas_v08.pdf/view).

Além disso, foram consideradas as orientações do Portal Governo Digital, do Ministério da Economia, em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/orientacoes-para-contratacao>, onde é possível acessar as recomendações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal. Naquele portal, também estão disponíveis Guias, Modelos e Diretrizes para Contratações de Solução de TIC de caráter geral e por temas, onde é possível verificar as boas práticas do governo federal na administração e contratação de recursos de TIC.

Também foi consultada a base do Portal de Compras, através do endereço <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/>, que reúne diversos outros pontos de pesquisa, como o sistema Comprasnet, o Painel de Compras (<http://paineldecompras.planejamento.gov.br/>) e o Painel de Preços (<http://paineldeprecos.planejamento.gov.br/>), os quais apresentam dados estruturados de contratações realizadas em todo o país. Essas contratações representam o resultado de uma avaliação das contratações de Soluções de TI pelos Órgãos e Entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Governo Federal e encontram-se catalogadas e categorizadas por subconjunto de bens e serviços.

Ainda no âmbito da Administração Pública Federal, foi consultado o Portal da Transparência mantido pela Controladoria-Geral da União (<http://www.portaltransparencia.gov.br/contratos/>), através da pesquisa disponível nas opções “*Consulta Detalhada*” e após em “*Contrato*” e também por meio do campo “*Busca específica*”.

Uma outra forma de pesquisa se deu por meio da verificação dos contratos dos órgãos pertencentes ao Poder Executivo Estadual Goiano, avaliando também como estão se posicionando acerca desse tipo de demanda por solução de TI. Através do portal “Goiás Transparente” administrado pela Controladoria-Geral do Estado de Goiás, é possível ter acesso à base de dados de contratações estaduais. O acesso é realizado através do endereço <http://www.transparencia.go.gov.br/portaldatransparencia/gastos-governamentais/contratos>. Por meio do menu “*Detalhes de contratos*” é possível acessar a pesquisa sobre as contratações.


Também foram utilizados como referência sites de busca e o sistema Banco de Preços, incluindo termos relacionados ao tipo de contratação em diversas combinações com as palavras-chaves relacionadas, objetivando localizar mais contratos celebrados com a administração pública direta, incluindo união, estados e municípios, nos poderes executivo, legislativo e judiciário, bem como na administração indireta e em entidades paraestatais, além de eventuais contratos entre pessoas jurídicas de direito privado para fins de identificar as práticas do mercado como um todo.

Em todas as pesquisas foram utilizados os períodos de contratação e as palavras-chave a seguir:

- Anos filtrados: 2016, 2017, 2018, 2019, 2020;
- Palavras pesquisadas no site (Ctrl+F): telefonia, voip, aparelho telefônico, avaya, suporte técnico.

Nesse contexto, a partir da definição dos requisitos e dos métodos de pesquisa supracitados, a Equipe de Planejamento da Contratação identificou as seguintes alternativas de mercado:



 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão: 004</b>	<b>Código/Versão: NCA-003</b>	<b>Página: 6/13</b>

### 1.3.1 Alternativa 1 e seus Custos: Aquisição de Produtos com Garantia

É prática comum a aquisição de produtos que compõe a solução de telefonia VoIP (telefone ip, gateway, licenças, central telefônica, módulo de expansão etc.) e há no mercado uma grande quantidade de fabricantes que atendem a presente demanda, proporcionando a possibilidade de realocação e reuso dos ativos de TI com base nas atividades internas e sua necessidade de uso da tecnologia e capacidade computacional, entre outros fatores. Além disso, há também uma prática de descarte e desfazimento de equipamentos ao final da sua vida útil, ajustada ao término da garantia de funcionamento, a exemplo de leilão, doação etc.

A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) do TJGO tem na estratégia de aquisição de ativos de TI a exigência de bens com garantia técnica de funcionamento. No caso da solução pretendida a garantia é de 36 meses, proporcionando além da continuidade da solução melhores condições de negociação com os fornecedores em busca de economicidade à Administração.

Essa política de aquisição, bem como a de descarte e desfazimento dos equipamentos, vai ao encontro das recomendações do Guia “*Orientações Gerais para Contratações de TIC*”, na seção “*Boas Práticas, Vedações e Orientações de Caráter Geral*”, do Ministério da Economia, em [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/Orientacoes\\_Geraisv.6.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/Orientacoes_Geraisv.6.pdf), bem como na seção “*Boas Práticas, Vedações e Orientações por Tema*”, na qual o Guia “*Boas Práticas, Orientações e Vedações para Contratação de Ativos de TIC – Versão 4*”, disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/OrientacoesEspecificasMarcode17.pdf>, o qual evidencia que “*a contratação, a posteriori, de serviços de manutenção para ativos fora de garantia, usualmente é mais onerosa para a Administração do que quando o bem é adquirido com garantia para toda sua vida útil. Ainda, os contratos de manutenção têm seus custos elevados na medida em que os bens mantidos se tornam obsoletos. Ou seja, quanto mais antigo for o ativo de TI, menor seu valor comercial e maior será seu custo de manutenção, devido à dificuldade de provimento de peças de reposição e do maior risco do fornecedor descumprir os níveis de serviço exigidos para reparo desses equipamentos*”.

Os valores estimados para essa alternativa de investimento foram discriminados na planilha “*Análise de Mercado*” presente nos autos.

### 1.3.2 Alternativa 2 e seus Custos: Serviço de Locação dos Equipamentos de Telefonia


Através do método de pesquisa supracitada, não foram identificadas iniciativas de locação equipamentos de telefonia VoIP. Nesse contexto, não foram estimados custos para essa alternativa (locação).

### 1.3.3 Alternativa 3 e seus Custos: Uso de Software Livre/Público

Não se aplica ao projeto em questão.

### 1.3.4 Alternativa 4 e seus Custos – Disponibilidade de Solução Similar em Outro Órgão

No projeto de TI em questão, cada órgão realiza a sua própria aquisição e é responsável pela manutenção do seu próprio parque de telefonia, que contém uma série de requisitos técnicos particulares e de segurança institucional. Em razão do grande volume de equipamentos demandados neste projeto, não é possível outro órgão fornecer ou compartilhar sua solução para o TJGO. Já os preços praticados pelos outros órgãos servem para compor o Mapa de Comparativo de Preços e foram apresentados na planilha “*Análise de Mercado*” presente nos autos.

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 7/13

#### **1.4 Justificativa de escolha da Solução de TI em relação ao alinhamento às necessidades de negócio e macrorrequisitos tecnológicos, bem como aos benefícios a serem alcançados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade**

A Equipe de Planejamento da Contratação recomenda a “*Alternativa 1 – Aquisição de Produtos com Garantia*”. Os Itens que irão compor a solução de TI, bem como o detalhamento dos valores estimados foram discriminados na planilha “*Análise de Mercado*” presente nos autos.

A eficácia da contratação se justifica no fato de que os bens a serem contratados são importantes para assegurar a atualização e continuidade do serviço de telefonia no órgão, garantindo a continuidade da produtividade dos servidores e magistrados, e, conseqüentemente, a prestação jurisdicional à sociedade.

A Equipe de Planejamento da Contratação entende que a vantagem da aquisição está na padronização e alinhamento às práticas de mercado, por possibilitar o uso de soluções modernas, populares e amplamente utilizados por vários Órgãos e empresas públicas/privadas. Acrescente ainda a total compatibilidade com o ambiente computacional, da facilidade de instalação e operação, não demandando qualquer “arranjo tecnológico” para o pleno funcionamento, eliminando o risco de paralisação ou comprometimento do ambiente computacional do TJGO.

Para fins de economicidade e efetividade, o bens especificados neste projeto estarão posicionados entre a “*fase 2 – Seleção*” e “*fase 3 – Menor Custo*”, conforme definições do guia “Boas Práticas, Orientações e Vedações para Contratação de Ativos de TIC – Versão 4, do Ministério da Economia, disponível através do seguinte link: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/OrientacoesEspecificasMarcode17.pdf>. Esse documento dispõe sobre boas práticas, orientações e vedações na elaboração de especificações técnicas de ativos de Tecnologia da Informação (TI).


Nesta esteira, é imprescindível a instalação da solução de contact center do fabricante Avaya por meio da expansão da solução atualmente implantada, visando a padronização tecnológica e preservação do investimento já realizado. Salienta-se que a aquisição de uma outra solução tecnológica seria mais onerosa para o TJGO, o que não ocorre para o presente objeto, pois a ferramenta já fora adquirida outrora, necessitando, apenas, de sustentação e ampliação.

O investimento inicial realizado anteriormente na solução de comunicação VoIP, da fabricante Avaya, oriunda dos autos PROAD 20150600000728, para implementação no Fórum Cível é passível de expansão até 10.000 (dez mil) usuários. Além disso, são inúmeras as vantagens da permanência do investimento, tais como:

- Gerência e controle integrado;
- Garantia de compatibilidade;
- Simplificação e otimização das rotinas operacionais, maior controle, diminuição de falhas humanas, implementação de regras e políticas de acesso na utilização da rede de telefonia.

Importante registrar que a solução tem demonstrado ser bastante eficiente, tendo suportado a demanda durante o período de isolamento social em consequência da pandemia de COVID-19, permitindo aos colaboradores do TJGO o trabalho remoto sem prejuízo, pois a solução além de viabilizar a comunicação com qualidade superior à de telefonia convencional, também mostra-se flexível e escalável para utilização em meios como smartphones e computadores, trazendo maior suporte às necessidades de comunicação dos usuários, bem como abrindo possibilidades para a integração com soluções de comunicação além de voz digital, mas também de contact center, objeto da presente demanda.

Dessa forma, fica comprovado que o modelo praticado pelo TJGO se espelha nas

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 8/13

recomendações e melhores práticas de mercado, sobretudo trazendo segurança à Instituição e propiciando o uso eficiente dos seus recursos.

Por fim, essa contratação encontra-se alinhada com os seguintes objetivos/metasp estratégicas:

Plano de Gestão do Poder Judiciário do Estado de Goiás para o biênio 2021-2023:

- Meta 03: Digitalizar 100% do acervo total de processos físicos em tramitação no Poder Judiciário de Goiás;
- Meta 04: Alcançar no mínimo 72% no Prêmio CNJ de Qualidade;
- Meta 07: Alcançar o nível de excelência com o índice de 0,90 no IGOVTIC-JUD.

Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026:

- Objetivo 01: aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário;
- Objetivo 02: promover a transformação digital;
- Objetivo 05: aperfeiçoar a governança e a gestão;
- Objetivo 07: aprimorar a segurança da informação e a gestão de dados;
- Objetivo 08: promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas.

### **1.5 – Relação entre a Demanda Prevista e a Quantidade de Bens e/ou Serviços a Serem Contratados (justificativa da quantidade de bens e serviços)**

A Equipe de Planejamento da Contratação apresenta abaixo a forma de estimativa para o quantitativo de bens a serem contratados, cujo detalhamento foi embasado na quantidade atualmente instalada nas Unidades contempladas:

#### **Lote 01 – Item 1.1 – Plataforma virtualizada de Contact Center**

**Quantidade: 1**

**Forma de estimativa:** Plataforma necessária para funcionamento da solução.

#### **Lote 01 – Item 1.2 – Licença de Atendente Voz**

**Quantidade: 70**

**Forma de estimativa:** Quantidade de usuários que farão uso da solução com perfil de atendente, de acordo com o plano de distribuição

#### **Lote 01 – Item 1.3 – Licença de Atendente Digital**

**Quantidade: 20**


**Forma de estimativa:** Quantidade de usuários que farão uso da solução com perfil de atendente, com recursos digitais adicionais, de acordo com o plano de distribuição

#### **Lote 01 – Item 1.4 – Licença de Supervisor**

**Quantidade: 10**

**Forma de estimativa:** Quantidade de usuários que farão uso da solução com perfil de supervisor, com recursos que permitem gerenciar o ambiente de teleatendimento, de acordo com o plano de distribuição



 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 9/13


**Lote 01 – Item 1.5 – Plataforma de Automação (Bot)****Quantidade:** 1**Forma de estimativa:** Plataforma necessária para funcionamento de recursos automatizados da solução.**Lote 01 – Item 1.6 – Conectividade mensal Whatsapp API com mensagens ilimitadas****Quantidade:** 36 meses**Forma de estimativa:** Serviço para conexão com o aplicativo de mensagens instantâneas popularmente utilizado pela sociedade, com a finalidade de ampliar os canais de comunicação e facilitar o acesso ao Poder Judiciário**Lote 01 – Item 1.7 – Serviços de configuração, customização, desenvolvimento e integração com a métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST)****Quantidade:** 3600**Forma de estimativa:** Quantidade de Unidades de Serviço Técnico estimadas para os serviços de instalação e manutenção da solução. UST é uma unidade criada pra que seja realizado pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços.**Lote 01 – Item 1.8 – Suporte técnico 24x5 e Garantia por 36 meses****Quantidade:** 36 meses**Forma de estimativa:** Suporte 24h durante dias úteis para garantia do funcionamento da solução durante o período de vigência do contrato**1.6 Necessidades de Adequação do Ambiente Interno do TJGO para Viabilizar a Execução Contratual**

A Equipe de Planejamento da Contratação apresenta abaixo as necessidades de adequação do ambiente do TJGO, no que se refere a infraestrutura tecnológica e elétrica, logística, espaço físico, mobiliário e outras que se apliquem, para que o contrato possa ser devidamente executado e a solução de TI atinja seus objetivos:

Aspectos	Necessidades
<b>Infraestrutura tecnológica</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a este aspecto. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.
<b>Infraestrutura elétrica</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a este aspecto. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.
<b>Logística de implantação</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a este aspecto. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.
<b>Espaço físico</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a este aspecto. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.
<b>Mobiliário</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a este aspecto. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.

**1.7 Necessidade de Recursos Materiais e Humanos para Viabilizar a Execução Contratual**

A Equipe de Planejamento da Contratação apresenta abaixo as necessidades de recursos materiais e humanos do TJGO, no que se refere à implantação, uso e à manutenção da Solução de

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 10/13


TIC, para que o contrato possa ser devidamente executado e a solução de TIC atinja seus objetivos:

Aspectos	Necessidades	Responsável por suprir a demanda	Prazo de atendimento
<b>Infraestrutura tecnológica</b>	Pontos de rede SAN e LAN	Divisão de Infraestrutura Tecnológica e Núcleo Técnico de Telecomunicações	Até 5 dias antes da vigência do contrato
<b>Infraestrutura elétrica</b>	Fornecimento ininterrupto de energia elétrica	Diretoria de Obras do TJGO	Durante toda a vigência do contrato
<b>Logística de Implantação</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a este aspecto. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.		
<b>Espaço Físico</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a este aspecto. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.		
<b>Mobiliário</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a este aspecto. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.		
<b>Recursos Humanos</b>	Monitoramento dos serviços prestados.	Fiscal técnico – Analista de TI com formação superior na área de TI	Durante toda a vigência do contrato
	Atestar as faturas e realizar a fiscalização e gestão do contrato.	Gestor do contrato – Analista de TI com formação superior	Durante toda a vigência do contrato
<b>Outros</b>	Nesse projeto, não há pendências relacionadas a outros aspectos. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.		

### 1.8 Estratégia de Continuidade da Solução em caso de Interrupção Contratual

Para que a execução contratual tenha continuidade deverá haver o monitoramento permanente do contrato, controlando as características normais e anômalas que possam comprometer a prestação dos serviços. As ações descritas a seguir deverão ser adotadas:

Evento	Efeito	Causas	Controles Atuais	Ações de Contorno	
				Ação Corretiva e/ou Preventiva Recomendada	Responsável
Encerramento por abandono, inadimplemento ou incapacidade da empresa contratada	Perda da qualidade dos serviços de teatendimento ou até indisponibilidade	Empresa não ter comprometimento na execução do contrato	Aplicar sanção na empresa por descumprimento contratual	Acompanhar os prazos de entrega e monitorar a qualidade dos bens	Fiscal Técnico
		Falência da Empresa	Iniciar um novo processo administrativo visando uma nova	Acompanhar a situação fiscal da empresa contratada	Fiscal Técnico e Administrativo

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão: 004</b>	<b>Código/Versão: NCA-003</b>	<b>Página: 11/13</b>

			contratação		
		Falta de capacidade/qualificação da empresa na execução do contrato	Convocar o segundo colocado no procedimento licitatório para assumir o contrato	Exigir atestados de capacidade técnica e declarações sobre a permissão da empresa em comercializar os bens	Fiscal Administrativo e Gestor do Contrato


### 1.9 Estratégia de Independência do TJGO com relação a empresa contratada

Uma vez contratado o objeto em questão, não será criado vínculo ou dependência de tecnologia exclusiva, permitindo esta Instituição buscar outros fornecedores no mercado. As ações descritas a seguir deverão ser adotadas:

Evento	Efeito	Causas	Controles Atuais	Ações de Contorno	
				Ação Corretiva e/ou Preventiva Recomendada	Responsável
Interrupção da prestação dos serviços	Paralisação do ambiente de TIC que dependa de recursos de teleatendimento	Desacordo contratual	Notificar a empresa acerca dos pontos de desacordo, visando sua melhoria	Gerenciar e monitorar a qualidade dos bens e os prazos de entrega	Fiscal Técnico
		Contenção de orçamento destinado ao contrato	Utilizar bens disponíveis e/ou priorizar as demandas mais críticas	Negociar com a empresa para diminuir o preço ou para fornecimento parcial	Fiscal Administrativo e Gestor do Contrato
		Descontinuidade de oferta no mercado do serviço	Adotar novo modelo de contratação	Buscar a transição dos requisitos técnicos afetados para os bens disponíveis no mercado	Fiscal Técnico e Gestor do Contrato

### 1.10 Ações para Transição Contratual

O TJGO manterá o monitoramento constante do contrato, visando mitigar ou controlar eventos que possam comprometer a execução contratual, sobretudo com o armazenamento interno de dados/informações, artefatos e/ou documentos acessórios gerados durante o contrato. As ações descritas a seguir serão adotadas no cenário de execução de transição contratual:


 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 12/13

Id	Ação	Responsável	Início	Fim
01	Realizar reunião inicial de alinhamento com a nova contratada sobre a execução do contrato	Gestor do Contrato e Empresa Contratada	Até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato	Até a apresentação e aprovação de projeto de execução contratual
02	Apresentar o Projeto de Execução Contratual incluindo aspectos de repasse de conhecimento e outros assuntos afetos a continuidade do serviço	Empresa Contratada	Até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato	Até a aprovação de projeto de execução contratual
03	Avaliar e aprovar o Projeto de Execução Contratual	Gestor do Contrato	Até 5 (cinco) dias corridos após apresentação e entrega do Projeto de Execução Contratual	Até o início do cumprimento do projeto de execução contratual
04	Iniciar o cumprimento do Projeto de Execução Contratual	Empresa Contratada sob supervisão do Gestor do Contrato com apoio do Fiscal Técnico	Até 5 (cinco) dias corridos após a aprovação do Projeto de Execução Contratual	Até o fim do contrato
05	Avaliar a execução do Projeto de Execução Contratual	Gestor do Contrato com apoio do Fiscal Técnico	Até 5 (cinco) dias corridos após o início do cumprimento do Projeto de Execução Contratual	Até o fim do contrato
06	Elaborar documento de aprovação formal do Projeto de Execução Contratual para dar continuidade na relação contratual	Fiscal Administrativo e Gestor do Contrato	Até 5 (cinco) dias corridos após a avaliação do Projeto de Execução Contratual	Após a avaliação do cumprimento do Plano de Execução Contratual

### 1.11 – Ações para Encerramento Contratual

Ao longo do período de vigência da contratação, o TJGO desempenhará ações de controle para o adequado encerramento do contrato, bem como poderá disponibilizar recursos para que a Contratada tenha condições de executá-lo, além de solicitar ações da Contratada para que haja condições de utilização do objeto de forma adequada após o encerramento. As ações de controle descritas a seguir serão adotadas:

Id	Ação	Responsável	Início	Fim
01	Validar a entrega das versões finais dos serviços e produtos alvos da contratação	Gestor do Contrato	Após a assinatura do contrato	Ao término do contrato

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão: 004</b>	<b>Código/Versão: NCA-003</b>	<b>Página: 13/13</b>

<b>02</b>	Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação	Não se aplica. Todos os administradores da infraestrutura tecnológica já possuem capacitação sobre a operação da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação que serão afetados pelo objeto desta aquisição.	Após a assinatura do contrato	Ao término do contrato
<b>03</b>	Devolução de recursos materiais	Não se aplica. Pela natureza do contrato, não há necessidade do TJGO disponibilizar recursos de TI para a contratada.	Após a assinatura do contrato	Ao término do contrato
<b>04</b>	Revogação de perfis de acesso	Não se aplica. Não é necessário a criação de perfis de acesso da contratada nas instalações de infraestrutura tecnológica do TJGO.	Após a assinatura do contrato	Ao término do contrato
<b>05</b>	Eliminação de caixas postais	Não se aplica. Não é necessário a criação de serviço postal para os funcionários da contratada.	Após a assinatura do contrato	Ao término do contrato
<b>06</b>	Realizar o encerramento administrativo do contrato	Gestor do Contrato	5 (cinco) dias antes do final do contrato	Ao término do contrato

### 1.12 Análise sobre a Viabilidade Econômica da Contratação

O presente projeto possui recursos financeiros oriundos da aprovação do plano de contratações de TI. O gerenciamento dos custos, disponibilidade de saldo e a fonte de recursos constam discriminados no “*Plano de Contratações de TI*” presente nos autos e disponível na internet por meio da seguinte url: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/organizacao-2/plano-anual-de-contratacoes>.

### 1.13 Aprovação e Assinatura do Estudo Técnico Preliminar

O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Resolução nº 182/2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a aquisição proposta.

**(assinado e datado digitalmente)**

Integrante(s) Demandante(s)	Integrante(s) Técnico(s)	Integrante(s) Administrativo(s)
Vinícius da Silva Resende	Vinícius da Silva Resende	



## ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 437290009096 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202106000281687

**ANDERSON YAGI COSTA**

DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DTI - Presidência

Assinatura CONFIRMADA em 02/08/2021 às 18:55

**VINICIUS DA SILVA RESENDE**

DIRETOR (A) DE SERVIÇO

NÚCLEO TÉCNICO DE TELECOMUNICAÇÕES

Assinatura CONFIRMADA em 02/08/2021 às 18:10

