



TJMG

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Rua Ouro Preto, Nº 1564 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-041 - Belo Horizonte - MG - www.tjmg.jus.br
3º e 4º PV

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 23156920 / 2025 - TJMG/SUP-ADM/DIRTEC/GESAD

TR – Termo de Referência

1. ÁREA DEMANDANTE

DIRGED - Diretoria Executiva de Gestão da Informação Documental

2. OBJETO

Subscrição da solução informatizada **Guardião Digital**, incluindo os serviços de migração de dados de sistemas legados do TRIBUNAL, suporte técnico continuado, atualização de versões e serviço sob demanda para customização da solução, conforme especificações descritas neste Termo de Referência.

3. FUNDAMENTO

O Contrato nº 203/2020 foi firmado em 20/08/2020 entre o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) e a empresa Araújo, Serviço Administrativo Ltda. - ME, com o objetivo de fornecer uma solução informatizada para o gerenciamento de arquivos físicos de processos e documentos, incluindo bens apreendidos. O contrato abrangeu também a implantação do sistema, migração de dados, treinamento, suporte técnico e serviços sob demanda para personalização da solução.

A vigência inicial do contrato era de 40 meses, de 20/08/2020 a 19/12/2023, sendo posteriormente prorrogada por meio do 4º Termo Aditivo até 19/08/2025.

Durante a execução do contrato, foi realizada a migração de dados de quatro sistemas distintos, que totalizam aproximadamente 8.500.000 registros. Esse processo foi desafiador devido às peculiaridades dos sistemas originais, que utilizavam diferentes linguagens de programação. Além disso, foi realizada a integração do sistema Guardião Digital com a base de dados oficial do Tribunal (SIJUD), o que permitiu a importação de dados de forma mais eficiente e sem erros de digitação, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

Considerando os investimentos e esforços já realizados, não é recomendada a contratação de uma nova solução, pois isso implicaria em novos custos, migração de dados, integração de sistemas e treinamentos.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação colabora para o "Aprimoramento da Gestão Administrativa e da Governança Judiciária" (Macrodesafio 9) e está prevista no plano de contratações da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação (DIRTEC) para 2025.

5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

Item	Descrição do item	Código CATMAS	Qtde	Métrica	Preço Unitário Máximo	Preço Total Máximo
1	Subscrição da solução Guardião Digital em estrutura própria da empresa, incluindo a atualização de versão e suporte técnico continuado	000096385	60	Meses	R\$15.900,00	R\$954.000,00
2	Serviço de Migração de dados de sistemas do TRIBUNAL	000143472	1	Unidade	R\$10.108,16	R\$10.108,16
3	Serviço sob demanda para customização da solução	000096407	184	Horas	R\$186,56	R\$34.327,04
	TOTAL GERAL					R\$998.435,20

6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. Fornecimento da solução informatizada

6.1.1. A solução deverá ser fornecida na modalidade SaaS (Software as a Service), hospedada em nuvem no site do fabricante ou em data center por ele contratado.

6.1.2. O data center de hospedagem da solução deve estar localizado no Brasil.

6.1.3. A plataforma deve ser capaz de lidar com o aumento do número de usuários e do volume de dados sem perda de desempenho ou disponibilidade.

6.1.4. A CONTRATADA deverá manter todos os dados, configurações e usuários já cadastrados no licenciamento vigente.

6.1.5. Considerando que a solução atual do TRIBUNAL encontra-se hospedada na estrutura própria ou contratada pelo fabricante Guardião Digital, a solução deverá permanecer hospedada nesta estrutura, mantendo as configurações e parâmetros mínimos atuais.

6.1.6. Considerando o cenário atual da solução e estimativa de crescimento da base de dados armazenada, a CONTRATADA poderá considerar espaço de armazenamento de até 1 TB para o objeto contratado.

6.1.7. Requisitos de negócio

Deverão ser mantidos os requisitos funcionais disponíveis na versão atual da solução implantada no site do fabricante, incluindo além das melhorias, também

as integrações desenvolvidas.

6.1.8. Requisitos de segurança cibernética:

6.1.8.1. Assegurar controles e salvaguardas contra as 10 (dez) principais vulnerabilidades elencadas no OWASP Top 10 (<https://owasp.org/www-project-top-ten/>):

- A01:2021 – Controle de acesso quebrado
- A02:2021 – Falhas Criptográficas
- A03:2021 – Injeção
- A04:2021 – Design Inseguro
- A05:2021 – Configuração incorreta de segurança
- A06:2021 – Componentes Vulneráveis e Desatualizados
- A07:2021 – Falhas de Identificação e Autenticação
- A08:2021 – Falhas de software e integridade de dados
- A09:2021 – Falhas de monitoramento e registro de segurança
- A10:2021 – Falsificação de solicitação do lado do servidor (SSRF)

6.1.8.2. Logs e trilhas de auditoria:

a) Prover logs e trilhas de auditoria que permitam a rastreabilidade das ações de usuários, mantendo informações de quem (usuário), onde (IP, dispositivo, sistema operacional), quando (data, horário e fuso, sincronizado com a HLB), o que (descritivo da ação ou tentativa realizada, com eventuais metadados relevantes).

b) Os logs e trilhas de auditoria devem ser armazenados e disponibilizados por um período mínimo de 12 (doze) meses.

c) Credenciais armazenadas devem utilizar técnicas de hash seguro, chaves de acesso, criptografia forte ou outra aplicável, observadas as melhores práticas e padrões de mercado.

d) As credenciais trafegadas devem sempre ser criptografadas, utilizando protocolo de SSL/TLS.

6.2. Serviços de Migração de dados de sistemas legados do TRIBUNAL:

6.2.1. A CONTRATADA será responsável pela migração de informações dos sistemas legados do Tribunal relacionados a seguir:

SIC;
SISDOC;
SISCOM (dados da comarca de Belo Horizonte).

6.2.2. A migração será feita de acordo com os formatos padrão de mercado (como CSV e XML), conforme as especificações fornecidas pelo Tribunal.

6.2.3. A CONTRATADA deverá efetuar a migração de aproximadamente 10.558.979 registros (número estimado levantado dos sistemas legados). A migração de dados deve ocorrer de forma a garantir a integridade e segurança das informações, respeitando os prazos e normas estabelecidas pelo Tribunal.

6.3. Serviço de customização da ferramenta (Horas)

6.3.1 As horas técnicas contratadas deverão ser solicitadas por meio de Ordem de Serviço, a ser registrada pelo TRIBUNAL, conforme fluxo a ser definido entre as partes.

6.3.2 A Ordem de Serviço deve ser aprovada pelo TRIBUNAL antes da execução dos serviços.

6.3.3 A Ordem de Serviço poderá sofrer alterações durante sua execução, por acordo entre as partes, desde que a mudança seja devidamente formalizada e aprovada pelo TRIBUNAL.

6.3.4 Caberá à CONTRATADA entregar toda a documentação atualizada pertinente aos serviços executados.

6.3.5 Para fins de término da execução da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá considerar a estimativa em horas úteis levantadas para a ordem de serviço.

6.3.6 Dar-se-á o recebimento definitivo da ordem de serviço quando todos os seus serviços obrigatórios especificados para serem entregues forem aprovados.

6.3.7 Quando o serviço for aprovado, o TRIBUNAL emitirá o Termo de recebimento definitivo do mesmo.

6.3.8 O descumprimento das condições avençadas na Ordem de Serviço poderá ser objeto de notificação e implicar na aplicação das sanções previstas no contrato.

6.3.9 Melhorias específicas (84 horas):

O serviço de implementações de melhorias visa a customização da ferramenta para atender as necessidades identificadas durante o contrato atual e que serão executadas pela contratada no início do novo contrato. As três melhorias já previstas visam aprimorar o acesso seguro, o backup de dados e a autenticação integrada, conforme os requisitos a seguir:

6.3.9.1 Configuração do domínio para acesso através do endereço <https://tjmg.guardiao.digital>.

6.3.9.2 A solução deve oferecer a flexibilidade de realizar backups das informações conforme a necessidade da administração, sempre em conformidade com as estratégias de segurança e backups estabelecidas pelo TRIBUNAL.

a) A CONTRATADA deverá realizar um backup total semanal da base de dados que contenha todas as informações necessárias dos documentos arquivados, incluindo a trilha de auditoria.

b) A cópia de segurança deverá ser realizada em SGBD relacional PostgreSQL na infraestrutura do TRIBUNAL, dedicado para fins de auditoria pela área de negócio.

c) A CONTRATADA deverá fornecer a documentação completa do dicionário de dados.

d) Deverão ser implementados procedimentos de validação automatizados da integridade da cópia de auditoria, incluindo testes de restauração periódicos.

e) A CONTRATADA deverá garantir a segurança da cópia, implementando medidas de controle de acesso e criptografia de dados, em conformidade com as políticas de segurança do TRIBUNAL.

6.3.9.3 Realizar a autenticação de usuários na solução através do protocolo OAuth 2.0, por meio de integração ao ambiente do TJMG. Neste caso, após a assinatura do contrato, a documentação técnica será devidamente formalizada à empresa contratada.

6.3.9.4 O sistema deverá integrar-se de forma nativa com o Keycloak, utilizando o protocolo OAuth 2.0 para autenticação e autorização de usuários. A integração deverá permitir o gerenciamento centralizado de identidades e acessos com operações completas de inserção, alteração e exclusão de usuários, garantindo a consistência e a segurança das informações.

a) Este novo requisito visa fazer a autenticação e autorização dos usuários em local único do TJMG, que vem sendo providenciado para os sistemas corporativos internos do TJMG, melhorando a segurança do sistema

6.3.9.5 A CONTRATADA deverá considerar o quantitativo de 84 (oitenta e quatro) horas para implementação destas melhorias, conforme levantamento realizado pelo TJMG junto à atual contratada.

6.3.10 Sob demanda (100 horas):

6.3.10.1 Compreende customizações, desenvolvimento, melhoria ou ajuste de ferramentas ou funcionalidades previstas no item 6.3 e demais não previstas neste termo e anexos, porém, compatíveis com o mesmo.

6.3.10.2 Por customização não se compreende atividades de instalação, configuração e parametrização da solução necessárias para a operação da solução.

6.3.10.3. A contratação prevê uma quantidade máxima de horas que poderão ser alocadas durante todo o período de execução contratual. As horas serão faturadas conforme as atividades realizadas, mediante aprovação prévia do montante de horas a serem utilizadas pela atividade.

6.3.10.4 A execução dos serviços, mediante a utilização de horas-técnicas, ocorrerá sob demanda, em conformidade com as necessidades deste TRIBUNAL, respeitados os créditos orçamentários correspondentes.

6.3.10.5 A não utilização dessas horas não gera crédito para a CONTRATADA

6.3.10.6 As horas técnicas contratadas poderão ser utilizadas, sob demanda, a critério do TRIBUNAL, para quaisquer serviços referentes à customização da solução, desde que não estejam contemplados em outros itens deste termo de referência.

6.3.10.7. Para fins de início da execução da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá considerar o prazo limite em até 20 (vinte) dias úteis após o seu recebimento, podendo eventualmente estender este prazo com justificativa e a anuência do TRIBUNAL.

6.3.10.8 O TRIBUNAL reserva-se o direito de não usar as horas previstas.

6.4. Atualização de Versões

6.4.1. A CONTRATADA deverá comunicar ao TRIBUNAL o seu planejamento de atualização de versões do seu sistema, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, que impacte nas funcionalidades utilizadas pelo TRIBUNAL.

6.4.2. A cada liberação de versão, a CONTRATADA deverá fornecer Relatório de Liberação de Versão contendo no mínimo: descrição das funcionalidades incluídas, excluídas e/ou alteradas e scripts/roteiros de atendimento atualizados.

6.5. Evolução histórica de volumetria de documentos

Apresentamos a seguir, a estimativa de evolução histórica de volumetria de guarda de documentos ao longo dos próximos 5 (cinco) anos:

Referência	Ano (dados de 31/12 de cada ano)	Número de registros, com processos físicos vinculados	Número de registros, sem processos físicos vinculados	Subtotal
Base atual do Guardião Digital - Ref. 10/04/2025)	2025	10.015.789	5.882.452	15.898.2
Base de sistemas legados a serem migrados	2025	0	10.558.979	10.558.9
Crescimento estimado projetado para o ano	2026	1.078.700	198.300	1.277.0
	2027	1.078.700	198.300	1.277.0
	2028	1.078.700	198.300	1.277.0
	2029	1.078.700	198.300	1.277.0
	2030	1.078.700	198.300	1.277.0
			TOTAL GERAL =	32.842.2

7. PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

Relacionamos abaixo, o cronograma de atividades com seus respectivos prazos de entrega:

Item	Atividades	Prazo máximo para execução da atividade (em dias corridos)	Início de contagem do prazo
------	------------	--	-----------------------------

1	Início da operação do uso da subscrição de solução de gestão arquivística em estrutura própria da empresa, incluindo a atualização de versão e suporte técnico continuado	0 (zero) dias	Após a assinatura do contrato
2	Implementação das melhorias que fazem parte do escopo do objeto	Até 60 (sessenta) dias, podendo este prazo ser redimensionado, a critério do TRIBUNAL	Após a conclusão do item 1
3	Serviço de Migração de dados legados do TRIBUNAL	Até 90 (noventa) dias, podendo este prazo ser redimensionado, a critério do TRIBUNAL	Após a conclusão do item 1

8. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO

8.1. O suporte técnico deve estar disponível e prestado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais, das 8 às 18 horas.

8.2. As correções de eventuais erros de funcionamento devem ser providenciadas de acordo com os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) estabelecidos.

8.3. O serviço de suporte técnico continuado deverá ser prestado ao longo de todo o período de contratação, pois está associado ao uso do licenciamento da solução.

8.4. Os serviços deverão ser prestados prioritariamente de forma remota, via plataforma virtual ou acionamento remoto ou telefone ou e-mail, sem ônus adicionais ao TRIBUNAL.

8.5. A CONTRATADA deverá prover plataforma na web com acessos nomeados ao TRIBUNAL. Neste caso, todas as solicitações de suporte deverão ser abertas exclusivamente pelos usuários nesta plataforma.

8.5.1. Havendo indisponibilidade do serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar outros canais (e-mail e telefone) para as solicitações de suporte, e registrá-las posteriormente na plataforma.

8.6. Todos os chamados deverão ser registrados e o TRIBUNAL poderá consultá-los, via web, de modo que seja possível acompanhar e controlar a execução dos serviços.

8.7. O número de chamados para o suporte deverá ser ilimitado e não poderá haver restrições, por parte da CONTRATADA, de quantidade de horas despendidas para atendimento.

8.8. O escopo do serviço de suporte engloba as seguintes atividades:

- a) Esclarecimento de dúvidas de utilização da solução;
- b) Resolução de problemas e erros da solução, incluindo quaisquer itens adicionais que venham a ser fornecidos no âmbito da contratação como customizações, dados fornecidos, dicionários de dados e integrações;
- c) Investigação de problemas no desempenho, lentidão e quaisquer outras anomalias, apontadas pelo Tribunal, incluindo também os problemas relacionados a incidentes de segurança;
- d) Situações correlatas que requeiram o acionamento da equipe técnica da contratada;
- e) Atualização de versões e releases.

8.9. As solicitações de atendimento previstas no escopo do serviço de suporte devem ser executadas de acordo com os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) estabelecidos.

8.10. Definições sobre a priorização e solução do chamado

8.10.1. A categoria (priorização) do chamado deverá ser definida com base na criticidade do problema no momento de sua abertura. Esta poderá ser posteriormente reclassificada, em caso de erro na classificação e/ou após a correta identificação do problema.

8.10.2. Entende-se por prazo da solução de contorno o prazo máximo, contado a partir da abertura do chamado, para a CONTRATADA apresentar a solução paliativa para um problema. A solução de contorno não elimina a sua causa raiz, mas reduz o impacto causado pelo mesmo, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial, das funções principais do software.

8.10.3. Entende-se por prazo da solução definitiva o prazo máximo, contado a partir da abertura do chamado, para a CONTRATADA apresentar uma solução que elimine definitivamente a causa raiz de um problema.

8.10.4. Um chamado somente poderá ser encerrado após a homologação pelo TRIBUNAL da solução definitiva apresentada pela CONTRATADA.

8.10.5. É de responsabilidade do TRIBUNAL a disponibilização das informações para a realização do atendimento.

8.10.6. O TRIBUNAL poderá autorizar a prorrogação do prazo de solução de um chamado, desde que justificada pela CONTRATADA em razão da complexidade do mesmo, observando que o pedido de prorrogação deverá ser encaminhado antes do término do prazo da solução.

8.10.7. A justificativa de prorrogação deverá ser apresentada ao TRIBUNAL antes do término do prazo de solução definitiva do chamado. A autorização de prorrogação é totalmente discricionária do TRIBUNAL.

8.10.8. O TRIBUNAL poderá interromper o atendimento de um chamado, de acordo com suas necessidades. A CONTRATADA deverá registrar a interrupção do atendimento para fins de suspensão da contagem do prazo de solução.

9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

9.1. Níveis mínimos de serviço são critérios mínimos aceitáveis pelo TRIBUNAL de modo a aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Dentre estes critérios, incluem-se NMS de:

a) atendimento de suporte técnico da solução;

b) disponibilidade da solução.

9.2. Serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis e objetivas a serem cumpridas pela CONTRATADA.

9.3. Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços, sendo que o seu não cumprimento lhe implicará em deduções (glosas) no pagamento, além da aplicação das demais sanções previstas.

9.4. Os indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês.

9.5. Prazos de atendimento de suporte técnico da solução:

A tabela a seguir apresenta os prazos máximos de solução que serão utilizados para determinar se um atendimento ocorreu dentro ou fora do prazo:

Categoria	Descrição	Prazo para solução de contorno	Prazo da solução definitiva
Prioridade Alta	Problemas que impeçam a utilização da Solução, com paralisação total, impossibilitando a utilização dos módulos.	10 horas úteis	20 horas úteis
Prioridade Média	Problemas que comprometam o funcionamento da Solução, causando uma paralisação parcial de funcionalidade crítica (arquivamento e desarquivamento) ou prejudicando a qualidade, o desempenho ou a produtividade na execução de uma atividade.	20 horas úteis	40 horas úteis
Prioridade Baixa	Resolução de dúvidas de utilização.	30 horas úteis	60 horas úteis

9.6. Disponibilidade da solução:

A tabela abaixo apresenta o percentual mínimo de disponibilidade da solução, incluindo o sistema e todos os ativos de infraestrutura necessários para suportar o sistema:

Percentual de disponibilidade	Período a ser apurado
Mínimo de 99,5%	12 x 5, compreendido das 7 às 19 horas em 5 dias úteis por semana

9.7. Apuração dos serviços de atendimento de suporte técnico:

9.7.1. O início da contagem do tempo de solução inicia-se a partir do momento em que a Solicitação de Atendimento é registrada junto à CONTRATADA.

9.7.2. A medição será feita através da verificação de todas as solicitações de fechadas dentro do mês de referência.

9.7.3. A apuração do NMS está condicionada ao quantitativo mínimo de 10 (dez) chamados. Caso não atinja este quantitativo mínimo no mês:

a) considera-se o NMS em conformidade;

b) o quantitativo remanescente de chamados deverá ser acumulado para apuração nos meses subsequentes, até atingir o quantitativo mínimo estipulado.

9.8. Apuração da disponibilidade da solução:

9.8.1. Para o cálculo da indisponibilidade serão consideradas todas as interrupções não programadas do serviço originadas pela CONTRATADA, sendo considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

9.8.2. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade do TRIBUNAL, que se aplica às integrações realizadas com sistemas do TRIBUNAL.

9.8.3. A CONTRATADA deverá comunicar com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis qualquer parada da solução informatizada previamente programada, sendo que este período não será considerado para o cômputo do período de indisponibilidade.

9.8.4. A CONTRATADA deverá ser proativa na manutenção da disponibilidade da solução informatizada. Isso inclui monitoramento contínuo, implementação de atualizações e melhorias regulares e resposta rápida a incidentes.

9.9. Indicadores de NMS:

9.9.1. Os indicadores descritos a seguir serão utilizados para o cálculo da remuneração dos serviços considerando a apuração dos cumprimentos dos prazos e Níveis Mínimos de Serviços previstos.

9.9.2. O indicador denominado "Indicador de Atendimento de Chamados (IAC)" está relacionado às Solicitações de Atendimento de Suporte Técnico, que deverá ser prestado pela CONTRATADA ao longo da vigência do contrato.

9.9.3. O indicador denominado "Indicador de Disponibilidade (IDS)" se relaciona diretamente com a disponibilidade da solução informatizada.

9.9.4. Para efeitos de cálculos será utilizado o arredondamento de duas casas decimais para todos os valores.

9.9.5. Indicador de Atendimento de Chamados (IAC)

INDICADOR DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS (IAC)	
ITEM	DESCRIÇÃO
DESCRIÇÃO	Este indicador define o percentual de chamados atendidos dentro do prazo de solução exigido.
FINALIDADE	Garantir que os chamados de suporte técnico sejam atendidos e solucionados dentro do prazo de solução definitiva estabelecido.
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>O IAC SERÁ CALCULADO CONFORME A SEGUINTE FÓRMULA:</p> $IAC = \frac{CE * 0,5 + CA1 * 1,3 + CA2 + CA3}{CT + CE + CA1 + CA2 + CA3}$ <p>Onde:</p> <p>CE = Somatório de chamados encerrados no período de apuração com o NMS – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO perdido. Corresponde ao somatório dos chamados encerrados no período de apuração, com o NMS – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO perdido, seja na solução de contorno e/ou na solução definitiva.</p> <p>CA1 = Somatório de chamados da categoria P1 não encerrados no período de apuração com o NMS – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO perdido há mais de 20 dias úteis.</p> <p>CA2 = Somatório de chamados da categoria P2 não encerrados no período de apuração com o NMS – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO perdido há mais de 20 dias úteis.</p> <p>CA3 = Somatório de chamados da categoria P3 não encerrados no período de apuração com o NMS – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO perdido há mais de 20 dias úteis.</p> <p>CT = Somatório de chamados encerrados no período de apuração dentro do NMS – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO.</p>
AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>No caso de $IAC > 0,10$, ou seja, não cumprimento da meta estabelecida, será aplicada a glosa associada ao percentual de desconto (PD), sobre o valor do serviço da Subscrição da solução com suporte técnico, conforme fórmula de cálculo apresentada a seguir:</p> $PDIAC = (IAC - 0,10) * 100\%$ <p>Onde: PDIAC = Percentual de desconto, limitado a 100%.</p>
SANÇÕES ADICIONAIS	O não cumprimento das metas estabelecidas poderá ser configurado, a critério do TRIBUNAL, como inexecução da obrigação, estando a CONTRATADA sujeita às demais sanções previstas neste Edital.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do início da operação da "Subscrição da solução"

9.9.6. Indicador de Disponibilidade da Solução (IDS)

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO (IDS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
DESCRIÇÃO	Este indicador define o percentual de disponibilidade da solução
FINALIDADE	Garantir que a solução esteja disponível no nível mínimo de serviço estipulado
META A CUMPRIR	Percentual de disponibilidade da solução
PERÍODO DE APURAÇÃO	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Deve-se contabilizar o percentual de indisponibilidade inferior à meta estabelecida, se houver
AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>Se o percentual de indisponibilidade for igual ou inferior a <u>meta de indisponibilidade</u> a cumprir não haverá ajuste no pagamento.</p> <p>No caso de percentual de indisponibilidade superior da <u>meta de indisponibilidade a cumprir</u>, será aplicada glosa (ajuste no pagamento). Neste caso, para cada 0,1% de perda no indicador, haverá o desconto de 1% (um por cento) no valor trimestral do serviço de <u>Subscrição da solução</u></p>

SANÇÕES	O não cumprimento das metas estabelecidas poderá ser configurado, a critério do TRIBUNAL , como inexecução da obrigação, estando a CONTRATADA sujeita às demais sanções previstas neste Termo de Referência.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do início da operação da "Subscrição da solução"

10. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Implementação de melhorias e migração de dados de sistemas legados

10.1.1. A CONTRATADA deverá entregar um plano executivo detalhado, compatível com o cronograma estabelecido no Prazo de Entrega, relacionando as tarefas de ambas as partes.

10.1.2. Qualquer mudança dos prazos de implantação deve ser comunicada com até 10 (dez) dias de antecedência, para análise e manifestação. Este plano deve conter os perfis de profissionais a serem usados em cada atividade, para definir as pessoas e a forma de contato do lado da CONTRATADA e do TRIBUNAL a serem alocadas nos respectivos períodos.

10.1.3. O plano de implantação deve conter as fases de homologação e produção, a segunda só será executada após a comprovação do sucesso da primeira.

10.2. Sustentação dos serviços em operação

Mensalmente, a CONTRATADA deverá entregar ao TJMG:

a) Relatório consolidado dos chamados de suporte técnico, encerrados e não encerrados com as seguintes informações: número do chamado, categoria, situação (encerrado ou não), descrição do problema, solicitante do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora das soluções de contorno (se houver) e definitiva, prazo de solução definitiva (em horas úteis), solução fornecida, informações sobre interrupção e quaisquer outras observações e informações necessárias para a correta apuração dos prazos de atendimento, em versão eletrônica, e em formato XLS ou CSV editáveis.

b) Relatório que evidencie o percentual de disponibilidade da solução informatizada no período estipulado em versão eletrônica.

11. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1. Ficam estabelecidos os indicadores a seguir para medição da entrega da solução informatizada:

a) Atendimento de chamados (IAC);

b) Disponibilidade da solução (IDC).

11.2. Outros serviços a serem medidos, passíveis de aplicação de sanção administrativa:

a) Serviço de customização sob demanda;

b) Atualizações de versões.

11.3. O cálculo dos indicadores IAC e IDC serão efetuados pelo TRIBUNAL para fins de definição do valor do faturamento dos serviços contratados, considerando possíveis glosas. Neste caso, o TRIBUNAL submeterá a memória de cálculo dos indicadores com o valor aprovado a ser faturado na periodicidade do serviço pela CONTRATADA, por meio de relatório padronizado.

11.4. Havendo discordância por parte da CONTRATADA, esta poderá solicitar uma reavaliação por parte do TRIBUNAL, para eventual retificação.

Recebimento Provisório

11.5. O recebimento provisório da implantação da solução será dado pelo TRIBUNAL após a disponibilização da solução completa em ambiente de produção próprio da CONTRATADA para início da operação da solução por parte do TRIBUNAL. O recebimento está condicionado à aprovação da implantação e será dada mediante recibo de recebimento provisório devidamente preenchido e assinado por servidores designados da área demandante.

11.6. O recebimento provisório do serviço sob demanda para customização da ferramenta será dado através da homologação da entrega realizada pela CONTRATADA.

11.7. O recebimento provisório do suporte técnico continuado será dado pelo TRIBUNAL por meio da aprovação dos relatórios mensais especificados como produtos do serviço.

11.8. A forma da disponibilização do relatório deverá ser acordada entre as partes.

Recebimento Definitivo

11.9. O recebimento definitivo será dado pelo TRIBUNAL após verificação da conformidade da entrega dos produtos e serviços descritos no recibo de recebimento provisório.

11.10. Neste caso, a conformidade da entrega dos produtos e aprovação por parte do TRIBUNAL, deverá também proceder com a apuração dos Níveis Mínimos de Serviços.

12. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

12.1. O pagamento dos serviços será realizado de acordo com as condições a seguir:

- Subscrição de solução de Guardiã Digital em infraestrutura própria da empresa, incluindo atualização de versão e suporte técnico continuado (item 1): a remuneração será mensal;
- Serviço de Migração de dados de sistemas do TRIBUNAL (item 2): o pagamento será realizado em parcela única;
- Serviço sob demanda para customização da solução (item 3): o pagamento será realizado sob demanda, com base nas horas efetivamente utilizadas, sendo faturado uma vez por mês, quando houver, junto com a subscrição.

12.2. O pagamento do serviço de Subscrição da solução e suporte técnico será realizado a partir do início da operação do sistema e estará condicionado ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços, conforme definido no item "Níveis Mínimos de Serviço". O não atendimento às metas implicará em descontos (glosas) no pagamento.

12.3. O pagamento de cada serviço será realizado após o seu recebimento e aprovação, com ateste na nota fiscal correspondente.

12.4. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal após o recebimento definitivo dos serviços e aprovação pelo TRIBUNAL.

12.6. Reajuste

Conforme padrão da DIRSEP

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Conforme padrão definido pelo TRIBUNAL.

14. OBRIGAÇÕES DO TJMG

Conforme padrão do TRIBUNAL.

15. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

Admite-se consórcio ou subcontratação.

16. GARANTIA CONTRATUAL

Não há exigência de garantia contratual.

17. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA

Não há

18. VIGÊNCIA DO CONTRATO

18.1 O contrato vigorará por 60 (sessenta) meses a contar de sua publicação, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, sempre mediante a assinatura de Termo Aditivo, observado o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses previsto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, não sendo admitida a forma tácita.

18.2. Cabe ressaltar que a vigência deverá abarcar o fornecimento e execução de todos os serviços e ainda um prazo para que o TRIBUNAL realize os pagamentos finais do contrato.

19. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. O gestor do contrato será o servidor ocupante do Assessor Técnico da ASGID (Assessoria Técnica para a Gestão da Informação Documental).

19.2. O fiscal técnico será o servidor ocupante do cargo de Coordenador da CORASIS (Coordenação de Aquisição de Sistemas Administrativos).

19.3. O fiscal da área de negócio será o servidor ocupante do cargo de coordenador da COARQ (Coordenação de Arquivo).

20. ANTICORRUPÇÃO

Conforme padrão do TRIBUNAL.

21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme padrão do TRIBUNAL.

22. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

As partes tratarão confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos:

22.1. Os documentos, dados e informações produzidos ou guardados no âmbito deste contrato poderão ser disponibilizados, quando caracterizados como públicos, de forma ativa por meio da sua divulgação espontânea, ou por meio de requerimento encaminhado à unidade responsável pela tutela da informação solicitada, nos termos do artigo 7º da lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

22.2. Os documentos, dados e informações de que trata o item 20.1.1 poderão ser classificados nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, sem prejuízo das demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

22.3. A CONTRATADA não é titular das informações por ela tratadas e/ou armazenadas. A liberação de acesso às informações depende de prévia autorização expressa do titular, nos termos e limites dispostos na Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

22.4. O acesso a informações de propriedade de um outro Órgão do Estado, ou de um outro Departamento deste Órgão, devem ser solicitadas a esse diretamente pelo TRIBUNAL.

22.5. O TRIBUNAL assume o compromisso de sempre permanecer em conformidade com as recomendações de segurança da informação e com os preceitos estabelecidos pela Política de Segurança da Informação da CONTRATADA.

22.6. O TRIBUNAL assume o compromisso de alertar, imediatamente, a CONTRATADA dos incidentes de segurança ocorridos e identificados nos seus ativos de tecnologia da informação (TI).

22.7. O TRIBUNAL assume o compromisso de indicar formalmente as pessoas autorizadas a solicitar intervenção em base de dados e auditoria em sistemas. Situações de substituição do(s) indicado(s) também deverão ser comunicadas à CONTRATADA.

22.8. O TRIBUNAL assume o compromisso de extrair diretamente do sistema informações de auditoria que sejam disponibilizadas pelo mesmo. A CONTRATADA somente realizará a extração quando o TRIBUNAL não possuir os mecanismos necessários para fazê-lo.

23. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

23.1. Não há transferência de conhecimentos relativos à solução em si, tais como: procedimentos de configuração, parametrizações e customizações do ambiente, pois serão todos realizados exclusivamente pela CONTRATADA, uma vez que toda a infraestrutura e instalações estarão sob sua responsabilidade.

23.2. Backup das informações da solução, visando a gestão continuidade do negócio:

23.2.1. A CONTRATADA deverá realizar um backup total semanal da base de dados que contenha todas as informações necessárias dos documentos arquivados, incluindo a trilha de auditoria.

23.2.2. A cópia de segurança deverá ser realizada em SGBD relacional PostgreSQL na infraestrutura do TRIBUNAL, dedicado para fins de auditoria pela área de negócio.

23.2.3. A CONTRATADA deverá fornecer a documentação completa do dicionário de dados.

23.2.4. Deverão ser implementados procedimentos de validação automatizados da integridade da cópia de auditoria, incluindo testes de restauração periódicos.

23.2.5. A CONTRATADA deverá garantir a segurança da cópia, implementando medidas de controle de acesso e criptografia de dados, em conformidade com as políticas de segurança do TRIBUNAL.

23.3. Após a confirmação, por parte do TRIBUNAL, do recebimento das informações vindas da base de dados do sistema, a CONTRATADA deverá revogar todos os acessos concedidos ao pessoal do TRIBUNAL.

24. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS – AMOSTRA E/OU PROVA DE CONCEITO

Não há

25. HABILITAÇÃO

1. Qualificação Técnica

25.1.1 Para fins de comprovação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar atestado(s) fornecido(s) por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, comprovando desempenho anterior na execução de contratos de fornecimento de solução Guardião Digital, incluindo serviço de suporte técnico, para um período de 12 (doze) meses.

25.1.2 Deverão conter descrições que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados e que identifiquem sua compatibilidade e semelhança com o objeto licitado.

25.1.3 Deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

a) Dados do LICITANTE: nome, CNPJ;

b) Dados da empresa cliente: nome, razão social, CNPJ, endereço;

c) Data de início e término dos serviços;

d) Descrição dos serviços realizados com dados que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados e que permitam identificar a compatibilidade e semelhança com o objeto da licitação, explicitando as exigências do item anterior;

e) Dados do emissor do atestado: nome, cargo, telefone e e-mail de contato;

f) Local, data de emissão e assinatura do emissor.

2. Declaração da licitante de que está autorizada a fornecer a subscrição e prestar serviços relativos ao software Guardião Digital.

1. Qualificação econômico-financeira

Não será exigida.

26. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS

26.1 MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Item	Serviço	Unidade	CATMAS	Quantidade estimada	Valor Unitário	Valor Total 60 meses
1	Subscrição da solução Guardião Digital em estrutura própria da empresa, incluindo a atualização de versão e suporte técnico continuado	Mês		60	R\$	R\$
2	Serviço de Migração de dados de sistemas do TRIBUNAL	Unidade		1	R\$	R\$
3	Serviço sob demanda para customização da solução	Horas		184	R\$	R\$
VALOR TOTAL						R\$

26.2 PLANILHA DETALHADA DE CUSTOS

Serviço
Subscrição da solução Guardião Digital em estrutura própria da empresa, incluindo a atualização de versão e suporte técnico continuado
Subscrição da solução Guardião Digital
Suporte técnico continuado
Hospedagem em infraestrutura própria, considerando espaço de armazenamento em banco de dados de 1TB
Dentre outros necessários (relacionar)
Serviço de migração de dados de sistemas do TRIBUNAL
Migração dos dados do sistema SIG (INFORMAR A ESTIMATIVA EM HORAS)
Migração dos dados do sistema SISDOC (INFORMAR A ESTIMATIVA EM HORAS)
Migração dos dados do sistema SISCOM-BH (INFORMAR A ESTIMATIVA EM HORAS)
Serviço sob demanda para customização da solução (184 horas)
Implementação de melhorias
<ul style="list-style-type: none">• Configuração do domínio para acesso através do endereço tjmg.guardiao.digital, Implementação da integração nativa do sistema com o Keycloak para autenticação e a• Criação de rotinas de script para backup de dados (28 HORAS)
Demais customizações da solução sob demanda (100 HORAS)

27. SANÇÕES

Conforme padrão do Tribunal.

27.1. As penalidades aplicáveis pela inadimplência a qualquer das obrigações assumidas neste instrumento são as previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 01/04/2021, e no art. 38 do Decreto Estadual 45.902, de 27/01/2012.

27.2. O descumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da CONTRATADA, sujeitando-a às seguintes penalidades:

I – advertência que será aplicada sempre por escrito;

II – multa a ser aplicada nas hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas à razão de 0,1% (um décimo por cento), sobre o valor total dos serviços em que as obrigações não foram cumpridas, não podendo exceder, cumulativamente, 10% (dez por cento) do valor do contrato.

III – suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, nos termos do Art. 156 da Lei nº 14.133/2021 e do art. 38, III do Decreto Estadual nº 45.902/2012.

27.3. A multa poderá ser aplicada, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa à CONTRATADA, no caso de descumprimento de qualquer cláusula ou condição do contrato ou do edital.

27.4. O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido ao TRIBUNAL no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data da notificação, podendo ainda, ser descontado das Notas Fiscais e/ou Faturas por ocasião do pagamento, ou cobrado judicialmente.

27.5. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 25.2 desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada ampla defesa à CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato. O prazo para defesa na hipótese de aplicação da sanção prevista no inciso IV é de 10 (dez) dias a contar de sua intimação.

27.6. Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, observado o disposto na Lei de Licitações.

27.7. A aplicação de penalidades somente ocorrerá após a devida apuração em processo administrativo, observado o contraditório e a ampla defesa.

27.8. Das multas moratórias

27.8.1 Moratória de até 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso, até o trigésimo dia de atraso.

27.8.2 Moratória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida em caso de atrasos injustificados superiores a 30 (trinta) dias ou fornecimento com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas.

27.8.3. Moratória de até 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou normas da legislação pertinente.

28. ASSINATURAS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Integrante Técnico	Integrante Demandante
---------------------------	------------------------------

Rogério Luis Massensini
GESAD - Gerência de Sistemas Administrativos Informatizados

André Borges Ribeiro
ASGID - Assessoria Técnica para a Gestão da Informação Documental

29. **APROVAÇÃO DA AUTORIDADE MÁXIMA DA DIRTEC**

Autoridade Máxima da DIRTEC
(ou Autoridade Superior, se aplicável)

Alessandra da Silva Campos
DIRTEC - Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano de Melo Mendes, Coordenador(a)**, em 13/06/2025, às 11:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjmg.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **23156920** e o código CRC **65D4D407**.

0060805-08.2025.8.13.0000

23156920v3