



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  
Andar: 3º 3º e 4º PV

## TERMO DE REFERÊNCIA Nº 7414127 / 2021 - PRESIDÊNCIA/SUP-ADM/DIRFOR/GESAD

### ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. **SETOR REQUISITANTE:** COBIB – Coordenação de Documentação e Biblioteca

2. **OBJETO:** Prestação de serviços continuados de manutenção e suporte técnico, incluindo atualização de versões do sistema Integrado de Biblioteca Pergamum, conforme especificações descritas neste Termo de Referência.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

#### 3.1. **Motivação:**

O TJMG mantém contrato, a mais de dez anos, com a Associação Paranaense de Cultura para prestação de serviços de manutenção e assistência especializada do sistema Pergamum, cuja licença de uso foi adquirida pelo TJMG, ou seja, o objeto da contratação atual prevê o serviço de suporte técnico, manutenção e atualização de versão. O contrato atual vigente é o 292/2016 que se encerra em janeiro/2022, ou seja, impedirá a devida continuidade do serviço.

3.2. O contrato nº 292/2016 atualmente prestado pela empresa se encerra em janeiro/2022 não pode ser prorrogado. Conforme a Lei nº 8666/93, o limite de renovações contratuais 60 (sessenta) meses já foram contemplados, não cabendo renovação.

#### 3.3. **Benefícios ou resultados a serem alcançados com a contratação**

- a) Sistema de gerenciamento de bibliotecas mais utilizado no Brasil. O sistema existe desde 1996, e ao longo dos anos foi sendo adaptado para acompanhar as necessidades de usuários e bibliotecários.
- b) Possibilita a gestão de acervos bibliográficos físicos e digitais em volume ilimitado.
- c) Sistema amigável e de fácil operação tanto para bibliotecários quanto usuários no catálogo da biblioteca.
- d) Possui versão mobile (responsiva) do catálogo, facilitando consultas via smartphones.
- e) Emite relatórios diversos de catalogação, empréstimos, patrimônio, pesquisa e outros.
- f) Possui ferramenta de comunicação mala-direta com usuários.
- g) Possui equipe de suporte para todos os módulos do sistema.
- h) Possui a Rede Pergamum para importação de catalogação de acervos de outras bibliotecas no formato padrão MARC 21.
- i) Os usuários do sistema estão satisfeitos com o mesmo e o serviço de manutenção do Sistema tem sido prestado satisfatoriamente pelo fabricante por preços compatíveis com o mercado.

### 3.4. Relação Demanda x Necessidade

O sistema é hoje responsável pela gestão de todo o acervo do TJMG, totalizando 50.286 itens de acervo geral (Referência 06/10/2021), distribuídos em 3 unidades de biblioteca, nas edificações da Raja Gabaglia, Goiás e Afonso Pena.

### 4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:

| Item | Código CATMAS | Descrição                                         | Unidade | Quantidade total |
|------|---------------|---------------------------------------------------|---------|------------------|
| 01   | 101443        | Manutenção e suporte técnico do software Pergamum | Mês     | 12               |

### 5. DETALHAMENTO DO OBJETO:

#### 5.1. Requisitos temporais (prazos)

Para que não haja interstício entre a prestação do serviço prevista no contrato atual (292/2016), é preciso que um novo contrato seja assinado até 24/01/2022, uma vez que a vigência do atual encerra-se nesta data.

O contrato atual se encontra na 5ª renovação anual, pelo período de 25/01/2021 a 24/01/2022, tendo, pois, atingido o seu limite legal de renovações, 60 meses..

#### 5.2. Requisitos de experiência profissional e formação da equipe da Contratada

A Contratada deverá prover os serviços contratados com pessoal adequado e devidamente capacitado na operação, utilização e manutenção dos programas.

#### 5.3. Requisitos de garantia, manutenção e suporte técnico

Os serviços objeto do futuro contrato serão prestados remotamente, através de atendimento telefônico ou internet e incluem:

##### 5.3.1. Assistência Especializada

O TJMG terá acesso ao serviço de assistência especializada através de atendimento telefônico ou internet (on-line), referente a:

- Esclarecimento de dúvidas sobre a utilização do Software licenciado;
- Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros ou mau funcionamento do Software licenciado;
- Orientação sobre soluções para tais erros ou mau funcionamento, se possíveis, e informações sobre erros previamente identificados pelo TRIBUNAL devidamente comunicados, por escrito, à CONTRATADA, para eventual solução dos mesmos, se possível.

5.3.1.1 O atendimento ficará à disposição do TRIBUNAL durante o expediente normal da CONTRATADA, das 8:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais e os feriados municipais da cidade de Curitiba, Paraná. Demandas por suporte que ocorrerem fora deste período poderão ser formalizadas por e-mail ou fax.

5.3.1.2 O TRIBUNAL assegura que somente pessoal capacitado, devidamente treinado na operação e utilização dos programas, será encarregado e responsável pela solicitação e atendimento dos serviços através do telefone.

5.3.1.3 O TRIBUNAL fornecerá à CONTRATADA material técnico e documentação necessária ao diagnóstico e reparo de falhas identificadas no Software.

5.3.1.4. A CONTRATADA definirá formulários específicos para o envio de solicitações por e-mail ou fax, nos quais deverão ser informados a descrição do problema observado, a relação de módulos do Software envolvidos, o dia e horário de ocorrência do problema e o nome do responsável pela requisição do serviço.

### **5.3.2. Manutenção Técnica**

5.3.2.1 O serviço de manutenção corresponde a:

- Correção de erros ou defeitos constatados pelo TRIBUNAL, ou pela CONTRATADA, no conteúdo do Software.
- Adequação do Software às novas versões do sistema e ambiente operacional.
- Reinstalação do Software.

5.3.2.2 Este serviço não abrange a manutenção de programas específicos, de terceiros, ou mesmo aqueles cujo desenvolvimento tenha sido feito pelo TRIBUNAL e que não componham o objeto contratado.

5.3.2.3 Esta contratação não inclui as implementações ou alterações evolutivas do Software que venham a ser sugeridas pelo TRIBUNAL.

5.3.2.4 No caso de troca de equipamentos que impliquem em atividades adicionais às previstas neste CONTRATO, a CONTRATADA deverá ser informada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, reservando-se os direitos de manter ou não o sistema no novo equipamento, bem como de cobrar, ou não, mediante orçamento prévio, os custos de adaptação do Software para o novo equipamento. Neste caso o prazo de atendimento será estabelecido pela CONTRATADA, que definirá também o valor dos serviços, que poderá ser aprovado ou não pelo TRIBUNAL.

5.3.2.5 Todos os serviços citados nesta cláusula só poderão ser iniciados após autorização expressa do TRIBUNAL.

### **5.3.3. Atualização De Versões**

5.3.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer ao TRIBUNAL via internet (ex: SFTP), sem ônus adicionais, quaisquer novas versões, melhorias e aperfeiçoamentos técnicos feitos no Software, exceto aqueles que venham a ser comercializados separadamente.

5.3.3.2. A CONTRATADA deverá manter o TRIBUNAL sempre informado sobre a liberação de novas versões, além de detalhar possíveis impactos que esta nova versão terá quanto a:

- Melhorias técnicas e novas funcionalidades implantadas;
- Necessidade de customização com relação aos procedimentos internos do TRIBUNAL;
- Correção de falhas reportadas sobre a versão em uso;
- Necessidades de treinamento para reciclagem;
- Planejamento de ações técnicas necessárias para sua correta implantação.

5.3.3.3. A CONTRATADA obriga-se a manter o software tecnicamente atualizado, fornecendo as novas versões que venham a ser liberadas, desde que contenham alterações substanciais,

acréscimos de rotinas ou módulos, ou partes de módulos ou melhoria substancial de desempenho, o que não inclui a passagem de um para outro sistema operacional.

5.3.3.4. Analisadas as informações repassadas pela CONTRATADA com relação à nova versão liberada, caberá exclusivamente ao TRIBUNAL definir a melhor época para sua instalação e início de funcionamento.

5.3.3.5. A CONTRATADA deverá fornecer ao TRIBUNAL toda a documentação atualizada do software, tais como os manuais de utilização e configuração.

5.3.4. Prazos de atendimento e solução: A tabela abaixo apresenta os prazos máximos de solução a serem cumpridos pela CONTRATADA.

| <b>Categoria</b> | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                   | <b>Prazo de atendimento<br/>(a partir da solicitação)</b> | <b>Prazo de solução<br/>(a partir da solicitação)</b> |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Prioridade Alta  | Problemas que impeçam a utilização do Software ou de funcionalidade indispensável ao funcionamento deste, comprometendo de forma crítica uma atividade de negócio do TRIBUNAL      | 3 (três) dias úteis                                       | 3 (três) dias úteis                                   |
| Prioridade Média | Problemas que comprometam o funcionamento do software, causando uma paralisação parcial ou prejudicando a qualidade, o desempenho ou a produtividade na execução de uma atividade. | 3 (três) dias úteis                                       | 6 (seis) dias úteis                                   |
| Prioridade Baixa | Resolução de dúvidas de utilização, técnicas e de instalação e configuração do software.                                                                                           | N/A                                                       | 12 (doze) dias úteis                                  |
| Programada       | Entrega de atualização de versões do(s) software(s)                                                                                                                                | N/A                                                       | 20 (vinte) dias úteis                                 |

#### **5.4. Requisitos de Segurança da Informação**

##### **5.4.1. Informações Confidenciais do Cliente:**

a) Toda e qualquer informação transmitida de parte a parte com relação aos serviços, observadas as exceções abaixo, serão tratados como “Informações Confidenciais”.

a.1) Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas sem a expressa e escrita autorização do TRIBUNAL a terceiros não autorizados, aí se incluindo todos os colaboradores da CONTRATADA; acionistas, parceiros, clientes, fornecedores e outros contatos da empresa; servidores do TRIBUNAL que não estejam participando do acompanhamento dos serviços.

b) A obrigação de confidencialidade não se aplica com relação à informação que:

(i) estejam comprovadamente em domínio público no momento da comunicação;

(ii) seja desenvolvida independentemente pela CONTRATADA fora do âmbito da execução dos Serviços contratados pelo TRIBUNAL;

(iii) tenha comprovadamente caído em domínio público subsequentemente à comunicação à CONTRATADA e sem que tal decorra de qualquer violação por parte da CONTRATADA;

(iv) esteja já na posse da CONTRATADA, livre de quaisquer obrigações de confidencialidade, no momento em que lhe é comunicada pelo TRIBUNAL; e (v) tenha sido comunicada pelo TRIBUNAL a terceiros que não estejam sujeitos a obrigação de confidencialidade.

c) A CONTRATADA poderá, ainda, divulgar tais informações quando sejam exigidas por força de lei por autoridades administrativas ou judiciais.

d) Será permitido à CONTRATADA divulgar "Dados Agregados", conforme definição abaixo, exclusivamente no âmbito do curso regular dos seus negócios de fornecimento aos seus clientes dos mesmos tipos de serviços prestados ao TRIBUNAL.

d.1) Para este fim, o termo "Dados Agregados" refere-se às informações que podem ser baseadas ou derivadas de Informações Confidenciais.

d.2) A CONTRATADA não divulgará os "Dados Agregados" com qualquer menção ao nome do TRIBUNAL, a menos que prévia e expressamente autorizado por este.

## **5.5. Condições gerais do serviço**

5.5.1 A CONTRATADA 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.

5.5.2 A CONTRATADA deverá fornecer e manter atualizados os scripts e roteiros de atendimento, que possibilitem o atendimento inicial a ser prestado pelo TRIBUNAL e facilitem o diagnóstico e solução dos problemas relacionados ao software.

5.5.3 O atendimento inicial será realizado pelo TRIBUNAL mediante os scripts e roteiros disponibilizados pela CONTRATADA.

5.5.4 As solicitações não atendidas pela equipe do TRIBUNAL serão encaminhadas à CONTRATADA mediante a abertura de um chamado, podendo ser e-mail ou portal disponibilizado pela CONTRATADA.

5.5.5 Os chamados deverão ser solucionados nos prazos estabelecidos no contrato.

5.5.6 O tempo de solução do problema é o compreendido entre o tempo de abertura e do encerramento do chamado.

5.5.7 Os serviços de suporte e manutenção deverão ser prestados em dias úteis no horário compreendido das 8 às 17 horas.

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

5.5.9 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.

5.5.10 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.

## **6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

Conforme padrão definido pelo TRIBUNAL.

## **7 OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL:**

Conforme padrão definido pelo TRIBUNAL.

## **8 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

8.1 A remuneração dos serviços se dará em parcelas mensais.

8.2 O pagamento integral dos serviços de Suporte e manutenção está condicionado ao cumprimento pela CONTRATADA dos níveis mínimos de serviços. O não atendimento às metas estabelecidas implicará em descontos (glosas) no pagamento, conforme definido no item "Níveis Mínimos de Serviço".

8.3 O pagamento será realizado após o recebimento do serviço, por forma de relatório mensal e consequente ateste na nota fiscal.

8.4 A CONTRATADA somente poderá emitir a Nota Fiscal após o seu recebimento pelo TRIBUNAL, que consiste na aprovação do faturamento, aplicada a glosa prevista em contrato, se couber.

8.5 O faturamento somente será autorizado, para emissão de notas fiscais, após envio do pré-faturamento, contendo o relatório dos serviços prestados no mês, onde haverá aceite pelo gestor do negócio COBIB e o gestor técnico GESAD. Desta forma o TRIBUNAL reencaminhará o pré-faturamento a CONTRATADA com o aceite para emissão da nota fiscal.

**9 SUBCONTRATAÇÃO: Não é admitida a subcontratação do objeto.**

**10 GARANTIA CONTRATUAL:** Não será exigida.

**11 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:** Conforme padrão do Tribunal.

**12 VIGÊNCIA DO CONTRATO:** 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado conforme permissivos legais.

**13 GESTÃO DO CONTRATO:** O acompanhamento e fiscalização da execução do objeto deste Contrato serão geridos por servidor efetivo ocupante do cargo de Gerente da **Gerência de Sistemas Administrativos Informatizados – GESAD, vinculado à Diretoria Executiva de Informática – DIRFOR**, do TJMG, que designará formalmente o servidor efetivo a quem incumbirá a fiscalização contratual.



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano de Melo Mendes, Gerente**, em 10/12/2021, às 09:40, 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 **7414127** e o código CRC **8CC289E0**.