



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 24743513 / 2025 - TJMG/SUP-ADM/DIRTEC/GETEC

TR – Termo de Referência

1. ÁREA DEMANDANTE

Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC.

2. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação, de forma contínua, de serviços de suporte operacional especializado de TIC, a serem executados nas dependências do TRIBUNAL, conforme especificações contidas neste Termo e demais anexos.

3. FUNDAMENTO

O Contrato nº 342/2019 (SIAD nº 9238339) contempla a prestação de serviços essenciais de sustentação da infraestrutura de TIC do Tribunal, abrangendo a administração e operação de servidores, bancos de dados, redes, armazenamento, aplicações corporativas, além do monitoramento contínuo e do diagnóstico em tempo real dos ativos tecnológicos. Inclui, ainda, o atendimento a requisições, incidentes, problemas e mudanças no ambiente de TIC, assegurando a estabilidade operacional, a disponibilidade contínua e a proteção dos ativos de informação.

Os serviços ora tratados asseguram a continuidade, a integridade e a disponibilidade das aplicações estruturantes do Tribunal, dentre as quais se incluem os sistemas de processos eletrônicos (PROJUDI, JPe-THEMIS, PJe e EPROC), os sistemas administrativos corporativos e os respectivos bancos de dados que suportam todas as atividades jurisdicionais e administrativas do TJMG. Trata-se de infraestrutura absolutamente indispensável ao funcionamento institucional, cuja sustentação demanda atuação especializada em regime permanente e ininterrupto (24x7), de modo a garantir estabilidade operacional, continuidade do serviço público, integridade dos dados e proteção cibernética dos ativos do ambiente tecnológico.

A eventual indisponibilidade desses serviços configuraria interrupção imediata e generalizada de serviços essenciais, com repercussões diretas sobre a prestação jurisdicional, a segurança da informação, a integridade dos dados institucionais e a continuidade das atividades críticas do TJMG, caracterizando cenário de risco incompatível com os deveres constitucionais de eficiência, continuidade e segurança na prestação jurisdicional.

A vigência do contrato atual se encerrará em 18 de dezembro de 2025, após prorrogação excepcional por 12 meses, com fundamento no § 4º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993, respaldada por justificativas técnicas e jurídicas que reconhecem a essencialidade e a criticidade do serviço. Todavia, a conclusão da nova contratação envolve fatores alheios ao controle do Tribunal, a exemplo dos prazos para impugnações e esclarecimentos inerentes ao procedimento licitatório, além das etapas de implantação contratual, o que torna improvável que o novo instrumento esteja plenamente operacional antes do término da vigência atual.

Conforme manifestação da ASCONT no Processo SEI nº 0223072-24.2025.8.13.0000, a Assessoria, diante do cenário fático e técnico apresentado pela GETEC, reconheceu a aplicabilidade do art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, que trata da dispensa de licitação em razão de situação emergencial, hipótese que autoriza a contratação direta quando há risco de prejuízo, dano ou comprometimento da regular continuidade de serviços essenciais.

Ademais, a escolha da atual contratada mostra-se como única solução por assegurar a manutenção da equipe já alocada, preservando o conhecimento acumulado, reduzindo custos de transição e mantendo os preços praticados dentro dos parâmetros de mercado, conforme pesquisa de referência. Dessa forma, garante-se solução tempestiva, segura e juridicamente adequada até a conclusão da nova contratação.

Desta forma, considerando o curto prazo para o término do contrato vigente, e a essencialidade da continuidade dos serviços atualmente prestados à GETEC, faz-se necessária a contratação emergencial dos serviços pelo período de mais 12 (doze) meses, até que seja finalizada a nova licitação.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação da solução de TIC objeto da nova contratação **CONSTA NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES** da DIRTEC e está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRIBUNAL (2025/2026), identificada no portfólio de ações através da ação “Contratação de Serviços Especializados para sustentação do ambiente de TIC”.

5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

Item	Descrição do item	Código CATMAS	Qtde	Métrica	Preço Unitário Máximo	Preço Total Máximo
1	Serviço de sustentação do ambiente de TIC	90344	12	Mês	R\$ 853.914,41	R\$ 10.246.972,92

6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. A presente contratação refere-se à prestação de serviços bem definidos, a serem medidos e remunerados com base em conjunto de indicadores e metas objetivos. Para que a prestação desses serviços seja realizada de acordo com os critérios de qualidade mínimos estabelecidos no termo de referência, será exigida a alocação permanente de um conjunto suficiente de profissionais qualificados para atendimento tempestivo às demandas do TRIBUNAL.

6.2. O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas e índices mínimos na prestação dos serviços.

6.3. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TRIBUNAL como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de níveis mínimos de serviços exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão dos serviços e recursos humanos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço que, caso não sejam cumpridas, ensejará descontos no pagamento da fatura mensal.

6.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados em sistema fornecido pelo TRIBUNAL, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao TRIBUNAL, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

6.5. Fica a cargo exclusivo da CONTRATADA a preparação e repasse de conhecimento em relação aos serviços executados para o(s) novo(s) profissional(is) incluído(s) ou substituído(s).

6.6. Atualmente, os data centers do TRIBUNAL na Capital estão redundantes em 2 (dois) sites/locais distintos, cujos endereços seguem abaixo:

6.6.1. Unidade Centro Operacional: Avenida do Contorno, 629, Centro, Belo Horizonte.

6.6.2. Unidade Afonso Pena: Avenida Afonso Pena, 4001, Serra, Belo

Horizonte.

6.7. A CONTRATADA deve prestar o serviço em toda a infraestrutura de TIC do TRIBUNAL

6.8. Os serviços a serem prestados são:

6.8.1. Serviços de Suporte Sustentação;

6.8.2. Atendimento a incidentes, tarefas de problemas, mudanças e requisições de serviços;

6.8.3. Execução de tarefas operacionais e rotineiras.

7. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

7.1.1. Serviços de Suporte e Sustentação

7.1.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer os serviços continuados de Suporte e Sustentação conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes neste Termo de Referência.

7.1.1.2. Os serviços envolvem a execução de atividades diversas de TIC prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio e atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades dos usuários e da infraestrutura de TIC. Além disso, engloba atividades de demanda que têm por finalidade implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos do TRIBUNAL.

7.1.1.3. A CONTRATADA deverá executar as atividades de suporte e sustentação do ambiente (atendimento aos incidentes e tratamento de eventos), requisições de serviços, tarefas de mudanças, tarefas de problemas e atividades rotineiras.

7.1.1.4. As atividades poderão sofrer alterações no decorrer do contrato em razão da qualificação e quantidade de demandas efetuadas, ativos, aplicações e banco de dados em função dos redirecionamentos da projeção estratégica do TRIBUNAL, sendo que este fato será previamente comunicado à CONTRATADA. Está prevista ainda a adoção de novas tecnologias, itens de infraestrutura e a inclusão de atividades correlatas. As alterações acima mencionadas serão realizadas mediante assinatura de Termo de Acordo Operacional ou por meio de Termo Aditivo ao contrato.

7.1.1.5. Compreendem as atividades de execução de rotinas operacionais e periódicas, monitoramento proativo padrão e monitoramento proativo especial do ambiente computacional do TRIBUNAL, conforme descrito a seguir:

7.1.1.5.1. Monitoramento proativo padrão: Servidores e ativos do ambiente, banco de dados, storage, circuitos de comunicação de dados, sistemas e serviços, identificação de problemas, execução dos procedimentos de recuperação e acionamento dos responsáveis pelos

demais serviços, incluindo fornecedores externos, sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços não obtiverem êxito;

7.1.1.5.2. Monitoramento proativo especial dos Sistemas Essenciais/Críticos.

7.1.1.5.3. O monitoramento proativo, padrão e especial, será realizado através de painéis e ferramentas disponibilizadas pelo TRIBUNAL.

7.1.1.5.4. Atividades rotineiras de verificações e validações necessárias à sustentação do ambiente e execução dos serviços;

7.1.1.5.5 O serviço de suporte e sustentação deverá ser integrado ao serviço de monitoramento existente no TRIBUNAL.

7.1.2. Atendimento a incidentes, tarefas de problemas, mudanças e requisições de serviços

7.1.2.1. As solicitações de atendimento a incidentes, tarefas de problemas, mudanças e requisições de serviços podem não ter características uniformes ao longo do período.

7.1.2.2. Se, quando do atendimento, por motivos imputáveis ao TRIBUNAL, não for possível a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá registrar o fato e informar aos fiscais do contrato, para que a ocorrência não venha a ser considerada para a imposição de penalidades pelo TRIBUNAL.

7.1.2.3. Os motivos do impedimento devem ser relatados no registro aberto da solicitação relacionada à ocorrência.

7.1.2.4. Na ocorrência do fato de inexecução descrito nas alíneas anteriores, caso as justificativas não sejam aceitas pelo TRIBUNAL, estará a CONTRATADA sujeita às glosas e multas previstas em contrato, cujos prazos serão contados desde a hora da abertura da solicitação até seu encerramento.

7.1.2.5. A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento dos chamados no instante da conclusão do serviço, salvo as exceções normatizadas através de fluxos junto ao TRIBUNAL.

7.1.3. Execução de tarefas operacionais e rotineiras

7.1.4. São atividades obrigatórias que fazem parte da rotina de sustentação do ambiente e que devem ser executadas pelos prestadores de serviços todos os dias, independentemente de solicitação.

7.1.5. Atividades comuns a todas as áreas de infraestrutura.

- a) Monitoramento de eventos, disponibilidade e desempenho dos serviços correlatos à área de atuação.
- b) Agir proativamente quando detectada falha, ainda que não tenha sido registrado o incidente.
- c) Testes acerca do funcionamento e disponibilidade dos ativos de infraestrutura correlatos à área de atuação.
- d) Emissão e análise de relatórios acerca do funcionamento e disponibilidade para execução das tarefas demandadas

8. PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

8.1. Os serviços serão prestados na cidade de Belo Horizonte, nos endereços abaixo relacionados:

- a) Unidade Afonso Pena: Avenida Afonso Pena, 4001, Serra
- b) Unidade Santo Agostinho: Rua Ouro Preto, 1564, Santo Agostinho
- c) CEOP: Avenida do Contorno, 629, Centro
- d) Unidade Goiás – Rua Goiás, 229 – Centro
- e) Unidade Fórum Lafayette: Avenida Augusto de Lima, 1549, Barro Preto
- f) Unidade Raja: Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo
- g) Unidade Juizado Francisco Sales: Av. Francisco Sales, 1446 Santa Efigênia.

9. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO

9.1. Não se aplica.

10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

10.1. Conforme Anexo I deste Termo de Referência.

11. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

11.2. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados em sistema fornecido pelo TRIBUNAL, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

11.3. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao TRIBUNAL, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

11.4. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o alcance das metas dos níveis mínimos de serviços estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

11.5. Os serviços serão homologados mensalmente, em reunião, em que a CONTRATADA apresentará toda a documentação e relatórios necessários à validação dos serviços, a fim de que seja autorizado o faturamento.

11.5.1. O TRIBUNAL terá o prazo de até 10 dias para a validação dos resultados apresentados pela CONTRATADA.

11.6. Emissão de Relatórios

11.6.1. A CONTRATADA disponibilizará, através de meio eletrônico, todos os relatórios e indicadores de disponibilidade, atendimento e solução que contemple os itens exigidos, com dados retirados das ferramentas de Gestão do ambiente disponibilizadas pelo TRIBUNAL ou outras ferramentas devidamente homologadas para este fim.

11.6.2. Os dados constantes nos relatórios serão validados por analistas do TRIBUNAL, que responderão pelo deferimento ou indeferimento dos dados informados, solicitando o ajustamento.

- a) Deverão estar demonstrados nestes relatórios os dados relativos aos atendimentos ocorridos no mês, constando inicialmente: item de configuração atendido, dados dos chamados (identificação da demanda), datas, horários, pendências e responsável pelo atendimento/solução.
- b) A critério do TRIBUNAL, outros dados poderão ser solicitados para serem incluídos ou excluídos no relatório da CONTRATADA.
- c) A apuração dos indicadores será mensal, e para fins de remuneração e cálculo de eventuais glosas contratuais.
- d) Mensalmente, a empresa deverá entregar relatório detalhado de serviços, onde constarão todos os serviços e atividades desempenhadas pelos profissionais no atendimento dos chamados a fim de promover melhoria contínua e consonância com os serviços executados.

11.7. Sistema de Gerenciamento de Atendimento (SGA)

11.7.1. O TRIBUNAL deverá disponibilizar SGA único para os níveis de atendimento, com usuários de acesso e suas permissões.

11.7.2. A CONTRATADA deverá registrar no SGA, para todos os atendimentos efetuados, as datas de atendimento e descrição da solução para inclusão na base de conhecimento.

11.7.3. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao TRIBUNAL caso o SGA se encontre inoperante para que as devidas providências sejam tomadas.

11.7.4. O TRIBUNAL será responsável pelo fornecimento de acesso do SGA aos profissionais da CONTRATADA. Através deste sistema, a Central de Serviços contratada pelo TRIBUNAL ou o próprio fluxo de processo desenhado para o atendimento efetuará o escalonamento dos chamados aos grupos de

atendimento dos profissionais da CONTRATADA, conforme script de atendimento ou fluxo.

11.7.5. Para cada serviço realizado, a CONTRATADA deverá registrar no SGA, no que couber, as informações requeridas no objeto do contrato.

11.7.6. No próprio sistema, enquanto o chamado se encontrar em andamento, todas as atividades executadas por prestadores de serviços da CONTRATADA deverão ser registrados no SGA, de forma a possibilitar a Central de Serviços contratada pelo TRIBUNAL a fornecer quaisquer informações aos usuários solicitantes dos chamados ou acompanhamento pela Equipe Técnica da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - DIRTEC.

11.7.7. Os perfis de profissionais da CONTRATADA alocados no contrato deverão ser classificados em grupos de atendimento no sistema e também segmentados por perfil de serviços.

11.7.7.1. O quantitativo dos grupos e suas nomenclaturas serão definidos pelo TRIBUNAL.

11.7.8. Os chamados serão encaminhados para os grupos da CONTRATADA de acordo com o tipo de atendimento/solicitação, respeitando o NMS.

12. PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA

12.1. A CONTRATADA deverá apresentar, na reunião de faturamento mensal, relatórios com sugestões de melhoria contínua do serviço prestado.

12.2. Deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, ações necessárias que o TRIBUNAL deve tomar, de forma a reduzir o número de falhas detectadas ou necessidade de implementação para reduzir o número de incidentes.

12.3. Deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, ações necessárias que devem ser tomadas junto aos grupos solucionadores internos de especialistas do TRIBUNAL e de contratos de apoio de empresas contratadas de forma a melhorar os serviços informatizados fornecidos aos usuários.

12.4. A CONTRATADA deverá apresentar ações tomadas por ela própria que levaram a redução de incidentes observados no mês.

12.5. A CONTRATADA será responsável pela geração/atualização de documentos para base de conhecimento, dentre scripts e procedimentos mais frequentes que visem a resolução de chamados.

12.6. Todo documento gerado/atualizado pela CONTRATADA deverá ser homologado pelo TRIBUNAL antes de ser considerado válido.

12.6.1. Em caso de reprovação da documentação, a CONTRATADA deverá sanar as inconformidades apontadas pelo TRIBUNAL e apresentá-las em até 3 (três) dias após a recusa, sob pena de não recebimento dos serviços, conforme subitem 16.1.4 deste Instrumento.

12.7. O TRIBUNAL decidirá a melhor forma de utilizar a documentação gerada pela CONTRATADA.

12.8. Sendo a CONTRATADA a responsável por este serviço, não será necessário que o TRIBUNAL faça qualquer solicitação quanto à criação/atualização de

documentação, mas isso não o impede de fazê-la quando for necessário.

13. EQUIPE TÉCNICA

13.1. Conforme Anexo II deste Termo de Referência.

14. ESTIMATIVAS E CATÁLOGO

14.1. Conforme Anexo I deste Termo de Referência.

15. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

15.1. Para o recebimento dos serviços, deverão ser entregues na reunião de faturamento mensal CONTRATADA:

- 15.1.1. Indicadores da disponibilidade da Infraestrutura de BANCO DE DADOS, APLICAÇÕES, REDE e dos SISTEMAS ESSENCIAIS/CRÍTICOS descritos no Anexo II;
- 15.1.2. Indicadores do tempo de resolução de incidentes de Infraestrutura de BANCO DE DADOS, APLICAÇÕES, REDE descritos no Anexo II;
- 15.1.3. Indicadores do tempo de atendimento às tarefas de mudanças, tarefas de problemas e tarefas de requisições de serviços;
- 15.1.4. Relatórios mensais solicitados pelo TRIBUNAL relativos à melhoria contínua dos serviços prestados e também do Catálogo de Serviços.

16. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

16.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

16.2. A remuneração pelos serviços de sustentação do ambiente de TIC será fixa mensal, passível de aplicação de glosas previstas no objeto.

16.2.1. A remuneração dos serviços de deslocamento será feita sob demanda.

16.3. O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pelo TRIBUNAL será efetuado em parcelas mensais mediante a apresentação da nota fiscal acompanhada dos relatórios exigidos neste Termo de Referência e seus anexos.

16.4. O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas na prestação dos serviços.

16.5. Os pagamentos serão calculados e autorizados pelo TRIBUNAL, observando a execução dos serviços, indicadores estipulados nos Níveis Mínimos de Serviços e demais relatórios previstos neste Termo de Referência e seus anexos.

16.6. No primeiro e último meses de vigência contratual, os valores a serem pagos pelo TRIBUNAL serão calculados “pro rata die”, pelo período da efetiva prestação dos serviços, considerando o mês comercial de 30 (trinta) dias para efetuar o cálculo.

16.7. A remuneração dos serviços de sustentação do ambiente de TIC

contemplados neste objeto se dará conforme percentuais estipulados na tabela a seguir:

Item	Indicadores de serviços de sustentação do ambiente de TIC	Percentual do valor mensal (R\$)
I	Disponibilidade da infraestrutura (Banco de Dados, Aplicações e Redes) de Sistemas Essenciais/Críticos.	30%
II	Disponibilidade da infraestrutura (Banco de Dados, Aplicações e Redes) de Sistemas não Essenciais/Críticos.	20%
III	Resolução de incidentes de Infraestrutura de BANCO DE DADOS, APLICAÇÕES e REDE resolvidos dentro do prazo	20%
IV	Tempo de atendimento das tarefas de mudança	10%
V	Tempo de atendimento das tarefas de problemas	10%
VI	Tempo de atendimento das tarefas de requisições de serviços	10%

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. Cumprir e fazer cumprir por seus prestadores de serviços as normas, padrões preconizados e os regulamentos disciplinares do TRIBUNAL.

17.2. Diligenciar para que os profissionais que prestarão os serviços executem os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais.

17.3. Discutir previamente com o TRIBUNAL, recebendo sua aceitação sobre qualquer decisão técnica, política, estratégica ou relativa a processo de trabalho antes de sua implementação.

17.4. Refazer, às suas expensas, e no prazo fixado pelo fiscal/gestor do contrato, os serviços executados em desacordo com o estabelecido no contrato e com a boa técnica, de acordo com a legislação aplicável.

17.5. Empregar pessoal habilitado para a execução dos serviços, observando o quantitativo e a qualificação mínima exigida, bem como a carga horária semanal da categoria profissional, de acordo com a legislação vigente;

17.6. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.

17.7. Indicar formalmente preposto apto a representar a CONTRATADA junto ao TRIBUNAL, com as seguintes atribuições:

I. Apresentar ao CONTRATANTE os documentos dos profissionais a serem alocados que comprovem a qualificação técnica exigida;

II. Dar conhecimento prévio à Equipe de Fiscalização do CONTRATANTE das alterações de empregados a serem efetuadas, decorrentes de substituições, exclusões ou inclusões necessárias;

III. Quando solicitado, fornecer informações da composição da equipe técnica alocada em prazo determinado pelo TRIBUNAL;

IV. Receber notificações e demais documentos relativos ao contrato;

V. Esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

VI. Ser responsável por repasse à equipe da CONTRATADA de informações e documentações trabalhistas, controle de frequência, folha de pagamento, descontos, dentre outros

17.8. Na designação do preposto, é vedada a indicação dos próprios profissionais (responsáveis pela prestação dos serviços junto ao TRIBUNAL) para o desempenho de tal função.

17.9. Sempre que houver o afastamento definitivo/substituição de algum dos colaboradores alocados no contrato de prestação de serviços celebrado junto ao TRIBUNAL, deverá a CONTRATADA solicitar o imediato cancelamento de todos os acessos de sistemas do TRIBUNAL a que o trabalhador afastado/substituído tinha acesso.

17.10. Não demonstrar e não usar como “case” de apresentação de marketing da empresa, os produtos gerados relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização por escrito do TRIBUNAL.

17.11. Responsabilizar-se por todos os dispêndios decorrentes da prestação de serviços, exceto os recursos que serão disponibilizados pelo TRIBUNAL, a saber:

- I. Infraestrutura necessária de computadores, pontos de rede, energia, telefone, mobiliário, uma impressora laser no setor de alocação e material de escritório;
- II. Acesso ao sistema SGA para atendimento, com suas licenças de usuários;
- III. Acesso à base de conhecimento (KM), procedimentos e scripts de atendimento;
- IV. Acesso às mídias eletrônicas de instalação e/ou acesso a diretórios que possibilitem a execução dos serviços;
- V. Acesso às ferramentas de monitoramento e suporte do ambiente.

17.12. Os recursos disponibilizados pelo TRIBUNAL deverão ser de uso restrito para os serviços prestados e obedecer à política interna do TRIBUNAL

18. OBRIGAÇÕES DO TJMG

18.1. Transmitir ao preposto da CONTRATADA, por meio da DIRTEC/GETEC, as instruções necessárias à realização dos serviços.

18.2. Permitir e assegurar, respeitadas suas normas internas, o acesso e a movimentação dos profissionais da CONTRATADA às instalações onde os serviços serão prestados, desde que devidamente identificados por meio de crachás.

18.3. Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços, fixando-lhe prazo para corrigi-la.

18.4. Comunicar à CONTRATADA, imediatamente, a ocorrência de qualquer acidente com os profissionais por ela alocados nas dependências do TRIBUNAL.

18.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

18.6. Efetuar os pagamentos mensais devidos pela efetiva execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências legais do contrato.

19. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

19.1. Considerando a natureza especialíssima dos serviços a serem executados pela futura CONTRATADA serão vedados o consórcio e a subcontratação total ou parcial dos serviços contratados.

20. GARANTIA CONTRATUAL

20.1. 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

21. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA

21.1. Não se aplica.

22. VIGÊNCIA DO CONTRATO

22.1. Vigência do Contrato: 12 (doze) meses, contados da data de 19/12/2025.

23.2. É facultado ao TRIBUNAL o direito de rescindir unilateralmente o contrato, a qualquer tempo, com ressalva de indenização por custos efetivamente comprovados e estritamente necessários, nos termos da Lei 14.133, mediante notificação prévia com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

23. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

23.1. Os serviços objeto deste Contrato serão geridos pela Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - DIRTEC, através dos Gerentes da:

- a. GEDAD: Gerência de Administração, Sustentação de Soluções e Governança Tecnológica de Dados;
- b. GERAQ: Gerência de Arquitetura e Qualidade de Software;
- c. GETEC: Gerência de Infraestrutura Tecnológica;
- d. GEOPE: Gerência de Operações e Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

23.2. O TRIBUNAL, através dos Gestores, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção

de qualidade.

23.3. Para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, na qualidade de FISCALIS, ficam designados pelo TRIBUNAL os servidores ocupantes dos cargos de Coordenadores das Coordenações das Gerências mencionadas no item 23.1, conforme Termos de Designação de Fiscais de Contrato, que são partes integrantes do Termo de Contrato.

23.4. Os fiscais do contrato acompanharão continuamente os serviços contratados para aferir se os resultados estão em conformidade com os termos contratados, com registros de falhas e sugestões corretivas.

23.5. O TRIBUNAL registrará as deficiências porventura existentes na execução dos serviços e/ou inobservância dos aspectos de segurança envolvidos, comunicando-as à CONTRATADA para a imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

23.6. Caso as falhas não sejam corrigidas pela CONTRATADA, os fiscais darão ciência do fato aos Gestores do Contrato, que farão a devida notificação para que a CONTRATADA se manifeste acerca da irregularidade, em prazo determinado pelo TRIBUNAL, contado a partir da data do recebimento da notificação.

23.7. A não correção, em tempo hábil, das falhas apontadas pelo TRIBUNAL, poderá dar ensejo à instauração de processo administrativo em relação à CONTRATADA, visando a apuração de responsabilidade pelos fatos apurados, bem como para a aplicação de eventuais sanções previstas em contrato.

23.8. A CONTRATADA deverá informar e verificar diária e continuamente o correio eletrônico indicado no ato da contratação, a fim de verificar eventuais comunicações efetuadas pelos fiscais ou gestores do contrato.

23.9. O acompanhamento e fiscalização deste Contrato pelo TRIBUNAL não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações decorrentes deste instrumento.

23.10. O TRIBUNAL, através de seus fiscais, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade, adotando checklist, baseadas em normalização específica ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado.

24. ANTICORRUPÇÃO

24.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

25. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

25.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

26. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

26.1.1. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e informação de que tomar conhecimento em

razão da execução do objeto do Contrato.

26.1.2. Providenciar assinatura do Termo de Sigilo e Confidencialidade, conforme modelo do Anexo III, pelo representante legal da empresa.

27. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

27.1. Em razão da natureza estratégica desta contratação, nos últimos 30 (trinta) dias de vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a estar disponível para apoiar o TRIBUNAL na transição de conhecimento da execução dos serviços para o vencedor de uma futura licitação para o mesmo objeto ou similar.

27.1.1. Tal transferência engloba inclusive o uso das ferramentas, técnicas, documentação e quaisquer itens de configuração que são da responsabilidade da CONTRATADA, uso ou gerenciamento para fins de atingir os objetivos de prestação do serviço, sem perda de informações, exigida, inclusive, se necessário, o repasse do conhecimento aos servidores do TRIBUNAL e/ou dos colaboradores da nova empresa, que continuará a execução dos serviços ou providenciando toda a documentação necessária para a devida passagem do conhecimento.

27.2. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade do TRIBUNAL, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

27.3. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo TRIBUNAL, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas.

27.4. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência ao Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para o TRIBUNAL.

27.4.1. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas, transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e o TRIBUNAL e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

28. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS - AMOSTRA E/OU PROVA DE CONCEITO

28.1. Não se aplica.

29. HABILITAÇÃO

29.1. Qualificação Técnica

29.1.1. Não se aplica.

29.2. Qualificação econômico-financeira

29.2.1. Não se aplica.

30. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS

30.1. Não se aplica.

31. SANÇÕES

31.1. Conforme padrão do TRIBUNAL, destacando-se a seguir os percentuais de multa moratória:

31.1.1. até 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da Nota Fiscal /Fatura do serviço não realizado;

31.1.2. até 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste Contrato, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas, com a possível rescisão contratual;

31.1.3. até 2% (dois por cento) sobre o valor total deste Contrato, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou normas da legislação pertinente.

31.1.4. até 10% (dez por cento), sobre o valor total deste Contrato, em caso de recusa da CONTRATADA em realizar reforço de garantia contratual inicialmente fornecida.

32. DISPOSIÇÕES FINAIS

32.1. Constituem anexos deste Termo de Referência, dele fazendo parte, integrantes e inseparáveis:

ANEXO I - Estimativa, Catálogo e Nível Mínimo de Serviços (NMS)

ANEXO II - Composição, Qualificação e Atribuições da Equipe Técnica

ANEXO III - Termo de Sigilo e Confidencialidade.

ANEXO I

Estimativa, Catálogo e Nível Mínimo de Serviços (NMS)

1. Estimativa de Serviços: A estimativa de serviços a serem prestados, descrita neste anexo, é baseada na média histórica.

2. Níveis mínimos de serviços - NMS e seu cálculo para remuneração dos serviços: Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos

fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Dentre esses fatores, incluem-se:

2.1. Nível mínimo de serviço por cumprimento de execução de chamado no prazo mínimo determinado em contrato;

2.2. Nível mínimo de serviço relativo à da entrega/prestação de serviços compatível com o objeto contratado.

2.3. Ações de melhoria dos serviços.

3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis e objetivas a serem cumpridas pela CONTRATADA.

4. Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços, e consequentemente, servir de base para cálculo mensal do valor de remuneração da CONTRATADA.

5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal e realizada pelo TRIBUNAL, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o ao TRIBUNAL no mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço definidos e suas respectivas aferições, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

6. O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial de Serviços será definido pelo TRIBUNAL.

7. NMS Por cumprimento de execução de chamado no prazo mínimo:

7.1. Este critério tem por objetivo medir o resultado e desempenho verificado na execução de chamados nos prazos mínimos determinados neste Anexo.

7.2. O instrumento de medição será feito mensalmente pela verificação de todos os chamados registrados no SGA com data de encerramento dentro do mês de apuração.

7.3. Chamados registrados com data de abertura dentro de determinado mês e encerrados em meses posteriores, somente serão medidos no mês correspondente à data de encerramento.

7.4. Os tempos de solução descritos nas tabelas de NMS deste Anexo

podem ser considerados em hora útil ou corrida, dependendo do tipo de serviço, criticidade e impacto.

7.5. O início da contagem do tempo de solução em horas inicia-se a partir do momento em que o chamado é repassado pela Central de Serviços contratada pelo TRIBUNAL, ou grupo de atendimento interno do TRIBUNAL ou de outro fornecedor externo aos profissionais da CONTRATADA.

7.6. Estimativa Anual:

Infraestrutura	Quantidade Anual
Quantidade de incidentes anual	6.800
Quantidade de mudanças anual	12.500
Quantidade de problemas anual	96

8. NMS de Incidentes:

8.1.Serão desconsideradas para apuração da disponibilidade e do tempo de resolução as manutenções programadas e incidentes que dependam exclusivamente de solução de demais fornecedores de contrato de apoio ou especialistas do TJMG.

Item	1
Indicador	Disponibilidade da infraestrutura (Banco de Dados, Aplicações e Redes) de Sistemas Essenciais/Críticos.
Descrição	Disponibilidade das infraestruturas de DADOS, APLICAÇÕES E REDE associadas a sistemas Essenciais/Críticos. A medição será feita isoladamente para o item de configuração (IC).
Método de Medição	Conforme relatórios gerados pelas Ferramentas determinadas pelo TRIBUNAL.

Nível Mínimo de Serviços (a partir do início da operação)	>= 99,8%
--	--------------------

**Regra de glosa
de não
conformidade**

1 - Para o cálculo do percentual da disponibilidade

IDM = 	(To-Ti)	* 100
	(To)	

Onde:

IDM = índice de disponibilidade mensal em %;

To= Total de horas previstas no mês, dada por (total de dias do mês x 24).

Ti= Total de horas de horas indisponíveis no mês.

2 - Para o cálculo da glosa:

Para cada 0,1% menor que a meta estipulada, será descontado 0,5% do valor do item I da composição da remuneração, que se refere à disponibilidade da infraestrutura (Banco de Dados, Aplicações e Redes) de Sistemas Essenciais/Críticos.

Fórmula:

$$G = \text{IDM} * (0,5\% * \text{VI})$$

Onde:

G=Glosa;

VI= Valor mensal do Item.

Obs: A glosa será aplicada até o limite de 90%.

Abaixo deste percentual, está a CONTRATADA sujeita às sanções previstas por inexecução parcial do contrato.

Item	2					
Indicador	Disponibilidade da infraestrutura (Banco de Dados, Aplicações e Redes) de Sistemas não Essenciais/Críticos.					
Descrição	Disponibilidade das infraestruturas de DADOS, APLICAÇÕES E REDE associadas a sistemas não Essenciais/Críticos. A medição será feita isoladamente para o item de configuração (IC).					
Método de Medição	Conforme relatórios gerados pelas Ferramentas determinadas pelo TRIBUNAL.					
Nível Mínimo de Serviços (a partir do início da operação)	>= 99,5%					
Regra de glosa de não conformidade	1 - Para o cálculo do percentual da disponibilidade <table><tr><td rowspan="3">IDM =</td><td>(To-Ti)</td><td rowspan="3">* 100</td></tr><tr><td></td></tr><tr><td>(To)</td></tr></table> Onde: IDM=índice de disponibilidade mensal em %; To= Total de horas do mês, dada por (total de dias do mês x 24); Ti= Total de horas de indisponibilidade no mês;	IDM =	(To-Ti)	* 100		(To)
IDM =	(To-Ti)		* 100			
	(To)					

2 - Para o cálculo da glosa:

Para cada 0,1% menor que a meta estipulada, será descontado 0,5% do valor do item II da composição da remuneração, que se refere à disponibilidade da infraestrutura (Banco de Dados, Aplicações e Redes) de Sistemas não Essenciais/Críticos.

Fórmula:

$$G = \text{IDM} * (0,5\% * \text{VI})$$

Onde:

G=Glosa;

VI= Valor mensal do Item.

Obs: A glosa será aplicada até o limite de 90%.

Abaixo deste percentual, está a CONTRATADA sujeita às sanções previstas por inexecução parcial do contrato.

Item	3
Indicador	Resolução de incidentes de Infraestrutura de BANCO DE DADOS, APLICAÇÃO E REDES resolvidos dentro do prazo.
Descrição	Total de incidentes resolvidos pela Equipe dentro do prazo padrão máximo de 3 (três) horas para BANCO DE DADOS e 2 (duas) horas para APLICAÇÕES E REDES.

Método de Medição	Conforme relatórios gerados pelas Ferramentas determinadas pelo TRIBUNAL.
Nível Mínimo de Serviços (a partir do início da operação)	>= 95%

**Regra de glosa
de não
conformidade**

1 - Para o cálculo do percentual de atendimentos resolvidos no prazo

IA	(TAP)	*
=	(TAR)	100

Onde:

IA= Índice abaixo da meta;

TAP= Total de atendimentos resolvidos no prazo;

TAR= Total de Atendimentos Recebidos.

2 - Para o cálculo da glosa:

Para cada 0,1% menor que a meta estipulada, será descontado 0,5% do valor do item III da composição da remuneração, que se refere à Resolução de incidentes de Infraestrutura de BANCO DE DADOS, APLICAÇÕES e REDE resolvidos dentro do prazo.

Fórmula:

$$G = \text{IDM} * (0,5\% * \text{VI})$$

Onde:

G=Glosa;

VI= Valor mensal do Item.

Obs: A glosa será aplicada até o limite de 90%.

Abaixo deste percentual, está a CONTRATADA sujeita às sanções previstas por inexecução parcial do contrato.

9. NMS de Tarefas de Mudanças

9.1. Devido à sazonalidade, imprevisibilidade e complexidade das tarefas de mudanças que podem ser solicitadas, o NMS será acordado junto à CONTRATADA na abertura da solicitação.

Item	4
Indicador	Tempo de atendimento das tarefas de mudança.
Descrição	Prazo de atendimento de tarefas de mudança.
Método de Medição	Conforme relatórios das tarefas de mudança.
Nível Mínimo de Serviços (a partir do início da operação)	>= 98% das tarefas atendidas no prazo acordado.

**Regra de glosa
de não
conformidade**

1 - Para o cálculo do percentual de atendimentos resolvidos no prazo

IA = (TAR)	(TAP)	*
	100	

Onde:

IA= Índice abaixo da meta;

TAP= Total de atendimentos resolvidos no prazo;

TAR= Total de Atendimentos Recebidos.

2 - Para o cálculo da glosa:

Para cada 0,1% menor que a meta estipulada, será descontado 0,5% do valor do item IV da composição da remuneração, que se refere ao tempo de atendimento das tarefas de mudança.

$$G = IDM * (0,5\% * VI)$$

Onde:

G=Glosa;

VI= Valor mensal do Item.

Obs: A glosa será aplicada até o limite de 90%.

Abaixo deste percentual, está a CONTRATADA sujeita às sanções previstas por inexecução parcial do contrato.

10. NMS de Problemas

10.1. Devido à sazonalidade e imprevisibilidade das tarefas de problemas que podem ser solicitadas, o NMS será acordado junto à CONTRATADA na abertura da solicitação.

Item	5									
Indicador	Tempo de atendimento das tarefas de problemas.									
Descrição	Prazo de atendimento de tarefas de problemas.									
Método de Medição	Conforme relatórios das tarefas de problemas.									
Nível Mínimo de Serviços (a partir do início da operação)	>= 98% das tarefas atendidas no prazo acordado.									
Regra de glosa de não conformidade	1 - Para o cálculo do percentual de atendimentos resolvidos no prazo <table><tr><td>IA</td><td>(TAP)</td><td>*</td></tr><tr><td>=</td><td></td><td>100</td></tr><tr><td></td><td>(TAR)</td><td></td></tr></table> Onde: IA= Índice abaixo da meta; TAP= Total de atendimentos resolvidos no prazo; TAR= Total de Atendimentos Recebidos.	IA	(TAP)	*	=		100		(TAR)	
IA	(TAP)	*								
=		100								
	(TAR)									

2 - Para o cálculo da glosa:

Para cada 0,1% menor que a meta estipulada, será descontado 0,5% do valor do item V da composição da remuneração, que se refere ao tempo de atendimento das tarefas de mudança.

$$G = \text{IDM} * (0,5\% * \text{VI})$$

Onde:

G=Glosa;

VI= Valor do Item.

Obs: A glosa será aplicada até o limite de 90%.

Abaixo deste percentual, está a CONTRATADA sujeita às sanções previstas por inexecução parcial do contrato.

11. NMS para Requisições de Serviços

11.1. As requisições de serviço serão ordenadas e tratadas com NMS especial (acordado com a CONTRATADA), quando se enquadrarem em algum dos casos abaixo:

- a. Uma solicitação de serviço com mais de 10 (dez) itens a serem atendidos na mesma solicitação;
- b. Uma solicitação de serviço com qualquer quantidade de itens na mesma solicitação, quando houver necessidade de urgência ou estratégia de atendimento, a critério do TRIBUNAL.
- c. Uma solicitação de serviços para execução de testes e avaliação de novas tecnologias e versões.

11.2. Para todas as requisições, deverão ser apresentadas evidências de

execução previamente acordadas com o TRIBUNAL.

11.3. Caso seja necessária a execução de serviços não listados, tanto a execução quanto o NMS serão acordados com a CONTRATADA.

Item	6
Indicador	Tempo de atendimento das tarefas de requisições de serviços
Descrição	Prazo de atendimento de requisições de serviços
Método de Medição	Conforme relatórios das tarefas de problemas
Nível Mínimo de Serviços (a partir do início da operação)	>= 98% das tarefas atendidas no prazo acordado

**Regra de glosa
de não
conformidade**

1 - Para o cálculo do percentual de atendimentos resolvidos no prazo

IA =	(TAP)	* 100
	(TAR)	

Onde:

IA= Índice abaixo da meta;

TAP= Total de atendimentos resolvidos no prazo;

TAR= Total de Atendimentos Recebidos.

2 - Para o cálculo da glosa:

Para cada 0,1% menor que a meta estipulada, será descontado 0,5% do valor do item VI da composição da remuneração, que se refere ao tempo de atendimento das tarefas de requisições de serviços.

$$G = \text{IDM} * (0,5\% * \text{VI})$$

Onde:

G=Glosa;

VI= Valor mensal do Item.

Obs: A glosa será aplicada até o limite de 90%.

Abaixo deste percentual, está a CONTRATADA sujeita às sanções previstas por inexecução parcial do contrato.

Infraestrutura: Banco de Dados			
Segmento de Infraestrutura	Descrição do Serviço	Estimativa mensal de requisições	Nível Mínimo de Serviços (máximo de horas para atendimento, por item)
Banco de Dados	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias de Banco de Dados.	5	24
	Elaborar técnico/diagnóstico para subsidiar projetos de otimização de desempenho nas <i>queries</i> das aplicações.	10	24
	Provisionar, instalar e configurar servidores de banco de dados	5	16
	Importar e exportar bases de dados para ambientes de desenvolvimento, teste, treinamento, homologação e produção. (Oracle DataPump, Exp/Imp).	30	16
	Executar DML/DDL em objetos de banco de dados (scripts/tabelas/procedures/view/dentre outros).	100	2
	Confeccionar e manter atualizadas documentações de banco de dados .	5	8

Executar revisões para verificar a integridade e a consistência dos dados.	2	24
Executar testes de validação de restauração de backup (Oracle RMAN, Commvault, EDB Bart, dentre outros).	10	16
Executar backup e restore de banco de dados (Oracle RMAN, Commvault, EDB Bart, dentre outros).	20	16
Executar ajustes de desempenho de banco de dados.	10	8
Executar agendamento de scripts shell/jobs de banco de dados.	30	1
Executar replicação de dados de produção para os ambientes de homologação/teste periodicamente.	5	48
Executar auditoria de objetos dos bancos de dados.	4	1
Executar cenários do Oracle Data Integrator.	10	1
Alterar senha de acesso ao Portal/Rede TJMG.	300	1
Administração de usuários nos bancos de dados.	50	1

	Análise de Impacto de mudanças em objetos de bancos de dados.	4	2
	Administração de modelos de dados em ferramenta CASE.	30	1
	Conferir rotinas de replicação de dados (espelho de dados) para as comarcas.	30	1
	Conferir rotinas de backup dos bancos de dados.	30	1
	Conferir rotinas de banco agendadas pelo CRON solaris/Linux e Oracle Data Integrator.	30	1
	Conferir jobs agendados nos bancos de dados	30	1
	Atualização de versões e correção de bugs de bancos de dados conforme patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	5	Acordado na abertura
Ambiente de Storage (armazenamento)	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhoria do ambiente de storage.	2	24
	Implementar melhorias de performance, disponibilidade e demais configurações no ambiente de storage.	2	16
	Acompanhar instalações e serviços executados no ambiente.	1	40
	Atualizar/ configurar storages de armazenamento e sistemas correlatos.	1	8

	Provisionar, instalar e configurar a rede de área de armazenamento (SAN).	1	8
	Provisionar, instalar e configurar o armazenamento de dados em rede (NAS).	2	4
	Criar, ajustar e remover volumes lógicos (LUNs) no sistema de armazenamento de dados.	2	4
	Atualização de versões e correção de bugs conforme patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	2	Acordado na abertura
Ambiente de Backup e Restore	Provisionar e configurar políticas de Backup.	6	8
	Criação de Backup.	4	8
	Restauração de Backup.	8	8
	Testes de Restauração de Backup.	10	8
	Atualização de versões e correção de bugs conforme patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	1	Acordado na abertura

Infraestrutura: Rede

Segmento de Infraestrutura	Descrição do Serviço	Estimativa mensal de requisições	Nível Mínimo de Serviços (máximo de horas para atendimento, por item)
WAN/LAN/WIFI	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias de configuração do ambiente de conectividade relacionadas ao desempenho e disponibilidade de Rede WAN/LAN/WIFI.	2	16
	Implementar melhorias de performance, disponibilidade e demais configurações do ambiente de conectividade.	2	16
	Criar/configurar/excluir no ambiente de monitoramento de WAN/LAN/WIFI.	2	16
Serviços de Rede	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias de configuração do ambiente de serviços de rede tais como DHCP, DNS, FTP, LDAP, dentre outros.	2	16
	Implementar melhorias de performance, disponibilidade e demais configurações no ambiente de serviços de Rede.	2	16

Instalar, atualizar, configurar e customizar serviços básicos de rede em uso no TRIBUNAL incluindo DNS interno e externo, DHCP, LDAP, FTP, dentre outros.	10	4
Criar/ configurar/excluir de acesso à rede WIFI.	6	2
Criar/ configurar/excluir acesso remoto ao ambiente de VDI do TJMG.	13	2
Incluir/ copiar/excluir arquivos em pastas compartilhadas.	10	4
Criar/ configurar/excluir acesso a serviços externos, tais como acesso a terminais IBM da Prodemge, dentre outros.	15	2
Atualizar versões e correção de bugs conforme patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	1	Acordado na abertura
Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias de configuração do ambiente de monitoramento	5	24
Elaborar relatório de disponibilidade/desempenho dos ativos monitorados.	15	2
Provisionar, instalar e configurar serviços de monitoramento.	40	8
Criar/ configurar/excluir dashboards de monitoramento	10	4

	Atualizar versões e correção de bugs conforme patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	1	Acordado na abertura
Equipamentos de Conectividade	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias nas especificações e configurações dos equipamentos de conectividade.	2	16
	Implementar melhorias de performance, disponibilidade e demais configurações no ambiente de equipamentos de conectividade.	2	16
	Elaborar relatório de inventário dos equipamentos de conectividade.	2	16
	Criar/ configurar/excluir templates para cada modelo de equipamento de conectividade.	1	16
	Apoiar a equipe técnica de campo na instalação/configuração de equipamentos de rede (servidores/switches/access points);	20	2
	Atualização de versões e correção de bugs no parque de equipamentos de conectividade (switches e accesspoints), patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	1	Acordado na abertura
Servidores Físicos	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias de servidores de rede físicos	2	16

	Implementar melhorias de performance, disponibilidade e demais configurações no ambiente de servidores de rede físicos	2	16
	Elaborar relatório de inventário de servidores de rede físicos.	2	16
	Criar/ configurar/excluir templates para cada modelo de servidor de rede físico.	1	16
	Atualização de versões e correção de bugs conforme patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	1	Acordado na abertura
Ambiente Virtualizado	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias no ambiente virtualizado	2	16
	Implementar melhorias de performance, disponibilidade e demais configurações no ambiente virtualizado	2	16
	Provisionar/ instalar/ configurar o ambiente virtualizado.	2	8
	Criar/ configurar/excluir templates de servidor virtual.	2	8
	Criar e atualizar templates para pool de desktops do ambiente de VDI.	2	8
	Criar/ configurar/excluir servidor virtual.	20	4
	Criar/ configurar/excluir snapshot de servidor virtual.	4	4

	Criação/ configuração/exclusão de pool desktop virtual.	4	4
	Atualização de versões e correção de bugs conforme patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	1	Acordado na abertura
Segurança da Informação	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias de segurança da informação no ambiente de TIC.	4	Acordado na abertura
	Implementar melhorias de segurança da informação no ambiente de TIC.	4	Acordado na abertura
Ambiente Active Directory	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhorias no ambiente de Active Directory.	2	16
	Implementar melhorias de performance, disponibilidade e demais configurações no ambiente de Active Directory	2	16
	Criar/ configurar/excluir de conta de usuário.	120	1
	Criar/ configurar/excluir de grupos de usuários.	20	1
	Criar pasta compartilhada na rede, configurar/alterar permissões de usuários e/ou grupos de usuários a pasta de rede, restaurar backup de pasta de rede.	130	2

	Atualização de versões e correção de bugs conforme patches disponibilizados pelos fabricantes feitas através de ferramentas automatizadas.	1	Acordado na abertura
E-mail	Elaborar relatório com informações de administração do ambiente de e-mail	1	8
	Criação/ configuração/exclusão de conta de e-mail	120	2
	Criar/ configurar/excluir de listas de distribuição de e-mail	15	2
	Restauração de backup de e-mail.	5	4

Infraestrutura: Serviços Web			
Segmento de Infraestrutura	Descrição do Serviço	Estimativa mensal de requisições	Nível Mínimo de Serviços (máximo de horas para atendimento, por item)
Serviços Web	Elaborar parecer técnico/diagnóstico para subsidiar projetos e ações de melhoria de serviços web	20	8
	Criar/ configurar/excluir de servidores de aplicação, inclusive em ambientes de containers.	40	4

Configurar, executar deploy/undeploy e reinicializar servidor de aplicações web.	64	1
Implementar melhorias de configuração, performance e disponibilidade.	4	16
Administrar servidores web, tais como balanceadores de carga, servidores HTTP, Proxy, dentre outros.	20	2
Configurar acesso de usuários à internet em servidor Proxy	200	1
Criar/ configurar/excluir contas relacionadas aos softwares internos, tais como SPARK, Subversion, Xwiki, Mailman, TestLink, GitLab, dentre outros.	100	1
Criar/ configurar/excluir projetos relacionadas às ferramentas de integração tais Subversion, Xwiki, Mailman, TestLink, Hudson, Jenkins, RT, SSH, dentre outros.	30	4
Atualizar versões e correção de bugs conforme patches disponibilizados pelos fabricantes através de ferramentas automatizadas.	10	Acordado na abertura

Infraestrutura: Requisições com correlação entre os segmentos de infraestrutura

Segmento de Infraestrutura	Descrição do Serviço	Estimativa mensal de requisições	Nível Mínimo de Serviços (máximo de horas para atendimento, por item)
Requisições com correlação entre os segmentos de infraestrutura	Elaborar relatório técnico (parecer, diagnóstico, teste) para subsidiar projetos e ações de melhorias no ambiente de microinformática e sistemas do TRIBUNAL.	2	Acordado na abertura
	Documentar scripts e políticas de grupo (GPO).	2	Acordado na abertura
	Automatizar scripts e políticas de Grupo (GPO).	2	Acordado na abertura
	Realizar testes de operação e homologação de softwares de aplicativos, sistemas operacionais, sistemas judiciais, administrativos e conveniados.	2	Acordado na abertura
	Elaborar roteiros de instalação de novas tecnologias e equipamentos no ambiente computacional do TRIBUNAL.	4	Acordado na abertura

	Automatizar configurações e instalações do processo de atendimento de suporte técnico.	4	Acordado na abertura
--	--	---	----------------------

12. Atividades operacionais de rotina

12.1. Seguem descritas atividades obrigatórias que fazem parte da rotina de sustentação do ambiente e que devem ser executadas pelos prestadores de serviços todos os dias, independentemente de solicitação.

12.1.1. Atividades comuns a todas as áreas de infraestrutura.

- a. Monitoramento de eventos, disponibilidade e desempenho dos serviços correlatos à área de atuação.
- b. Agir proativamente quando detectada falha, ainda que não tenha sido registrado o incidente.
- c. Testes acerca do funcionamento e disponibilidade dos ativos de infraestrutura correlatos à área de atuação.
- d. Emissão e análise de relatórios acerca do funcionamento e disponibilidade para execução das tarefas demandadas.

13. NMS relativo à qualidade da prestação dos serviços

13.1. Este critério tem por objetivo medir e controlar os indicadores de qualidade da entrega observados na prestação de serviços ou mitigar problemas que porventura também possam comprometer os serviços.

13.2. Esta dedução será aplicada a cada 20,0 (vinte) pontos acumulados ao longo da execução do contrato.

13.3. Para cada 20,0 (vinte) pontos, esta dedução equivale a 2,5% do valor mensal do contrato.

13.4. O cálculo do percentual a ser debitado do faturamento mensal deverá ser feito através de regra de três, observando a proporcionalidade estipulada para o critério. Exemplificando, caso a pontuação atinja no fechamento mensal:

- a. 20,0 (vinte) pontos acumulados: deverá ser aplicada dedução de 2,5% no valor mensal do contrato;

b. 45 (quarenta e cinco) pontos acumulados: deverá ser aplicada dedução de 5% do valor mensal do contrato.

13.5. Aplicam-se dentre estes critérios, os seguintes itens relacionados abaixo com a sua respectiva pontuação de dedução:

Categoria	Nº	Descrição do Item	Ocorrência	Forma de verificação (através de)	Pontos
Equipe técnica	1	Quantidade de prestadores de serviços abaixo do mínimo exigido no primeiro ano após início dos serviços.	Por dia, perfil e local	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0
Equipe técnica	2	Prestador de serviço sem qualificação comprovada – experiência, escolaridade, conhecimentos específicos, curso ou certificação exigidos.	Por prestador /dia	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Equipe técnica	3	Não apresentação de Termo de Sigilo e Confidencialidade por parte da CONTRATADA	Por dia e profissional	Auditoria	0,5
Equipe técnica	4	Deixar de comunicar ao TRIBUNAL da Substituição/remoção de profissionais responsáveis pela execução das atividades.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0

Equipe técnica	5	Deixar de promover a capacitação da equipe em caso de adoção de novas tecnologias em prazo estipulado pelo TRIBUNAL.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Solicitações de Serviços	6	No fechamento de uma <u>solicitação de serviço</u> no SGA, <u>se o profissional deixar de preencher, de forma clara, o campo de solução ou não apresentar evidências de execução,</u> conforme script determinado pelo TRIBUNAL.	Por solicitação de serviço	Solicitação de Serviço registrada no SGA	0,5
Gestão do contrato	7	Não apresentação dos indicadores e documentação de faturamento (ou apresentação incompleta) dos serviços	Mensal	Auditoria	2,0
Gestão do contrato	8	Não apresentação do relatório detalhado dos serviços executados, com atualizações necessárias e sugestões de melhoria contínua dos serviços prestados.	Mensal	Auditoria	2,0
Suporte e Manutenção	9	Alteração indevida do status do atendimento (chamado) por indisponibilidade.	Por chamado	Formalização do fiscal do contrato ou auditoria.	2,0

Suporte e Manutenção	10	Incidentes encerrados indevidamente atendidos pela CONTRATADA sem a realização de testes.	Por incidente	Formalização do fiscal do contrato ou auditoria.	1,0
Suporte e Manutenção	11	Incidentes encerrados indevidamente (sem atendimento pela CONTRATADA) sem a devida justificativa.	Por incidente	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Suporte e Manutenção	12	Inexecução total ou parcial de tarefas.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Suporte e Manutenção	13	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Suporte e Manutenção	14	Produto/Resultado da execução de tarefas que apresentem falhas, erros ou que estejam fora dos requisitos especificados.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Suporte e Manutenção	15	Produto/Resultado da execução de tarefas que causem indisponibilidades ou queda de desempenho dos ativos de infraestrutura.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	5,0

Suporte e Manutenção	16	Perda de dados irreparáveis (sem possibilidade de recuperação) causada por imperícia na execução das tarefas.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	20,0
Suporte e Manutenção	17	Escalonamento incorreto de incidentes.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0

ANEXO II

Composição, Qualificação e Atribuições da Equipe Técnica

1. EQUIPE TÉCNICA

1.1. Entende-se por equipe técnica o conjunto de profissionais apresentados pela CONTRATADA que atendam aos perfis profissionais e qualificações técnicas exigidas neste Anexo e que serão efetivamente alocados para prestação dos serviços constantes no objeto do Termo de Referência.

1.1.1. A equipe técnica da CONTRATADA deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos e quantitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados dentro dos NMSs.

1.1.2. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos e níveis mínimos de serviço exigidos.

1.1.3. O quantitativo mínimo sugerido de prestadores é resultante do esforço necessário para execução das atividades, por especialização e segregação de atividades, com base nas informações históricas sobre a ocupação dos profissionais nas atividades desempenhadas no TRIBUNAL, ao inventário do ambiente de TIC e quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação.

1.1.4. A sugestão do quantitativo mínimo preza ainda por manter o caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem. Apesar de haver média histórica, ocorrem regularmente picos de incidentes que monopolizam profissionais de cada perfil, comprometendo, portanto, o atendimento e o cumprimento dos SLA's dos demais incidentes, requisições e mudanças que devem ser atendidos paralelamente. Estes incidentes críticos são absorvidos pela média aritmética, que por sua vez não reflete fielmente a realidade diária das atividades de sustentação de um ambiente cuja alta disponibilidade é crucial para o cumprimento da missão institucional do TRIBUNAL.

1.2. Todos os prestadores de serviços da CONTRATADA alocados para atendimento ao TRIBUNAL deverão sempre estar identificados através de uniformes e crachás, que serão fornecidos pela mesma, além de zelar pela boa apresentação e normas de comportamento.

1.3. A equipe técnica deverá possuir os perfis profissionais descritos na tabela abaixo.

Cód. Perfil	Nome do perfil	Dedicação exclusiva ao contrato?	Local de atuação	Quant. mínima de profissionais por perfil	Horas mensais de serviços estimadas por perfil	Regime de Sobreaviso	Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	
							Qtde. de Horas	%
1	Coordenador de TIC	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	1 (entre 8h-18h dias úteis)	200	Não	-	-
2	Analista de Infraestrutura de Aplicações I	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	2 (entre 7h-19h dias úteis)	480	Não	-	-
3	Analista de Infraestrutura de Aplicações II	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	4 (entre 7h-19h dias úteis)	960	Sim	24	2,5
4	Analista de Infraestrutura de Aplicações III	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	2 (entre 8h-18h dias úteis)	480	Não	5	1
5	Arquiteto de Soluções	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	1 (entre 8h-18h dias úteis)	200	Não	-	-
6	Analista de Banco de Dados I	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	3 (entre 7h-19h dias úteis)	720	Sim	24	3,3

7	Analista de Banco de Dados II	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	3 (entre 7h-19h dias úteis)	720	Sim	24	3,3
8	Analista de Armazenamento	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	2 (entre 7h-19h dias úteis)	480	Sim	20	4,2
9	Líder Técnico de Infraestrutura de Redes	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	1 (entre 8h-18h dias úteis)	200	Não	-	-
10	Técnico de Operação de Data Center	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	2 (24hx7)	720	Não	-	-
11	Analista de Rede I	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	11 (entre 7h-19h dias úteis)	2.640	Não	110	4,2
12	Analista de Rede II	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	3 (entre 7h-19h dias úteis)	480	Não	40	5,6
13	Analista de Suporte de Sistemas Operacionais	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	2 (entre 7h-19h dias úteis)	480	Sim	20	4,17
14	Analista de Processos	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	1 (entre 8h-18h dias úteis)	200	Não	-	-

15	Analista de suporte computacional	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	2 (entre 8h-18h dias úteis)	400	Não	5	1
16	Analista de Segurança da Informação	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	1 (entre 8h-18h dias úteis)	200	Não	-	-
17	Analista de Redes III	Sim	Dependências do TRIBUNAL ou em regime de teletrabalho, a critério do TRIBUNAL	1 (entre 8h-18h dias úteis)	200	Sim	5	0,5

1.4. Excepcionalmente, de acordo com as necessidades, poderá ocorrer a convocação dos empregados da **CONTRATADA** para atenderem demandas fora da jornada de trabalho, como sábados, domingos, feriados e horário noturno.

1.5. Para atendimento ao regime de sobreaviso dos perfis com esta previsão, deverá ser disponibilizado no mínimo 1(um) profissional por perfil que será acionado para o atendimento.

1.6. A **CONTRATADA** deverá comprovar o vínculo, a experiência, escolaridade e conhecimentos específicos dos seus prestadores de serviços em até 5 (cinco) dias corridos após a entrada em operação dos serviços.

1.7. O prazo de comprovação de certificação e da participação nos cursos exigidos segue descrito no item 2.4.

1.7.1. A **CONTRATADA** terá o prazo de 5 (cinco) dias para apresentar os documentos comprobatórios da qualificação para os novos profissionais contratados por motivo de inclusão ou substituição durante a vigência do contrato.

1.7.2. Para comprovação do nível de escolaridade exigido, será considerado original ou cópia autenticada de diploma ou certificado de conclusão do curso, emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) ou outro Ministério que venha incorporar suas atribuições ou a substituí-lo;

1.7.3. A comprovação de experiência e conhecimentos específicos poderá ser feita através de apresentação de original ou cópia autenticada de atestado(s) de capacidade técnico-profissional emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social.

1.7.4. Para comprovação dos cursos e Certificações: Cópia do certificado, para os perfis que couberem.

1.7.5. As comprovações podem ser realizadas através de outros meios que permitam ao **TRIBUNAL** a comprovação das qualificações exigidas.

1.7.6. O **TRIBUNAL** se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela **CONTRATADA**. Desta forma, quando solicitado, a **CONTRATADA** deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços.

1.7.7. No caso de qualificações insuficientes, as penalizações serão aplicadas retroativamente desde a data da contratação do profissional.

1.8. Para comprovação do vínculo dos prestadores de serviços alocados nas dependências do **TRIBUNAL**, serão considerados a carteira de trabalho e previdência social (CTPS); ficha de registro de empregado (RE), devidamente registrada no Ministério do Trabalho (ou outro Ministério que o venha a substituir ou incorporar), estatuto ou contrato social (no caso de sócios da empresa) e contrato vigente de prestação de serviços.

1.9. A **CONTRATADA** é responsável pela preparação e repasse de conhecimento em relação aos serviços executados para o novo profissional incluído ou substituído.

1.10. Caso o TJMG adote novas tecnologias e seja necessária nova qualificação técnica dos profissionais, a **CONTRATADA** se responsabilizará pelo treinamento e capacitação da equipe.

1.10.1. O quantitativo de profissionais a serem capacitados, o prazo para conclusão da capacitação e os cursos aceitos para cada tecnologia serão definidos pelo **TRIBUNAL**.

1.11. Deverão ser afastados e substituídos pela **CONTRATADA** em até 10 (dez) dias, os profissionais alocados no contrato que:

1.11.1. Não atendam às qualificações exigidas para o perfil que irá atuar;

1.11.2. Apresentem problemas de má conduta e/ou postura nos atendimentos efetuados no **TRIBUNAL**;

1.11.3. Utilizem inadequadamente os procedimentos, fluxos de trabalho e ferramenta informatizada formalizados e homologados junto ao **TRIBUNAL**;

1.11.4. Utilizem inadequadamente os recursos fornecidos pelo **TRIBUNAL**, tais como telefone/ramal, mobiliário e equipamentos de TIC.

1.12. Sempre que exigido pelo **TRIBUNAL**, a **CONTRATADA** fica obrigada a substituir de forma diligente e inquestionável, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, os empregados cuja permanência, atuação ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços.

1.13. Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias aos FISCALIS DO CONTRATO qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do **TRIBUNAL**.

1.14. Durante o afastamento de membro da equipe técnica de profissional por motivo de férias, quaisquer licenças, ou na sua impossibilidade de comparecimento às dependências do **TRIBUNAL** é de responsabilidade da **CONTRATADA** a política e estratégia para manter sempre o atendimento aos NMS's dentro do período de tempo exigido.

1.15. Ficam vedadas quaisquer coberturas de empregados por profissionais substituídos anteriormente a pedido do **TRIBUNAL**.

1.16. Todas as despesas correrão por conta da **CONTRATADA**, tais como:

1.16.1. Salário dos profissionais alocados e seus encargos trabalhistas;

- 1.16.2. Despesas com alimentação e deslocamento do profissional no percurso do trabalho.
- 1.16.3. Impostos e demais encargos fiscais;
- 1.16.4 . Taxa de administração.

1.17. Caberá à **CONTRATADA**:

- 1.17.1. Assegurar que os profissionais não executem os serviços em dias e/ou horários distintos dos previamente estabelecidos, bem como que cumpram integralmente a jornada e os horários fixados para a prestação de serviços ao **TRIBUNAL**, em conformidade com as leis trabalhistas, vedada à alteração do horário de trabalho sem autorização dos FISCALIS do contrato.
- 1.17.2. Exercer o controle diário da frequência e pontualidade dos profissionais alocados, visando o fiel desempenho das atividades, independentemente do acompanhamento do **TRIBUNAL**, garantindo a presença de pessoal nos horários estabelecidos neste Termo de Referência para o cumprimento dos serviços.
- 1.17.3. Assegurar que a jornada de trabalho seja cumprida integralmente no local onde o profissional presta serviços, permitida a ausência somente em situações previstas em lei.
- 1.17.4. Os intervalos para refeição observarão os critérios a serem estabelecidos pela **CONTRATADA** e por este Termo de Referência, dentro dos parâmetros legais.
- 1.17.5. Observar, na hipótese de aprovação da realização de serviços em horário não útil, os limites, diário e mensal, máximos estabelecidos nas normas trabalhistas aplicáveis e em Acordos ou Convenções Coletivas de Trabalho das categorias profissionais objeto deste termo.

1.18. Todos os profissionais da **CONTRATADA** deverão possuir uma série de habilidades pessoais necessárias para o exercício da função, tais como:

- 1.18.1. Facilidade de comunicação e fluência verbal;
- 1.18.2. Bom relacionamento interpessoal e cortesia;
- 1.18.3. Equilíbrio emocional;
- 1.18.4. Proatividade, criatividade e iniciativa;
- 1.18.5. Clareza e objetividade;
- 1.18.6. Organização;
- 1.18.7. Espírito de equipe;
- 1.18.8. Postura profissional;
- 1.18.9. Discrição;
- 1.18.10. Interesse e disponibilidade;
- 1.18.11. Capacidade de aprendizado;
- 1.18.12. Boa redação.

2. PERFIS PROFISSIONAIS

2.1. São conhecimentos específicos comuns a todos os perfis:

- a. ITIL V3 ou superior;
- b. Inglês técnico.

2.2. São atribuições comuns a todos os perfis:

- a. Atender, acompanhar e manter-se atualizado quanto à execução dos chamados (entende-se por chamados registros de ordens de serviços, requisições, incidentes, problemas, mudanças);
- b. Prestar informações sobre andamento dos chamados sempre que solicitado;
- c. Prestar suporte imediato à equipe quando necessário;
- d. Estar totalmente disponível para contato dos gestores da Diretoria de Informática do **TRIBUNAL**;
- e. Acompanhar e avaliar o atendimento dos prestadores de serviços dos contratos de apoio, intervindo sempre que necessário;
- f. Atender chamados registrados nas filas dos grupos de trabalho de sua responsabilidade, mantendo-os nos níveis de serviços acordados, devendo propor ações corretivas e preventivas em caso de desvio ou necessidade;
- g. Executar os serviços conforme prazos e prioridades de atendimento;
- h. Ser proativo na realização de análises periódicas no diagnóstico de incidentes recorrentes;
- i. Contribuir com os processos de gestão de serviços implantados no **TRIBUNAL**;
- j. Executar tarefas designadas como Analista de Problemas, investigando e diagnosticando problemas designados em busca de soluções de contornos e/ou causas raiz;
- k. Registrar e validar erros conhecidos, propondo sempre que necessário soluções;
- l. Implementar ações corretivas e encerrar incidentes;
- m. Interagir sempre que necessário, com os responsáveis pelos Processos de Gestão de Serviços;
- n. Elaborar relatórios de acompanhamento;
- o. Apoiar equipe de monitoramento definindo procedimentos para resolução de problemas;
- p. Desenvolver, acompanhar e controlar indicadores de qualidade para os processos e reportar aos gestores;
- q. Elaboração de documentações, relatórios e pareceres técnicos.

2.3. Experiência, escolaridade, conhecimentos e atribuições dos perfis:

2.3.1. Coordenador de TIC

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos:**

- I. Coordenação de serviços de TIC;
- II. Gestão de pessoas;

d. Atribuições:

- I. Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços objeto do contrato;
- II. Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe de profissionais da **CONTRATADA** alocada para o cumprimento do presente contrato;
- III. Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações do **TRIBUNAL**, fiscais e gestores do contrato;
- IV. Reportar-se aos fiscais e gestores do contrato e seus substitutos para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;
- V. Relatar aos gestores e fiscais do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer

irregularidade observada;

- VI. Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- VII. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser proativo propondo ao **TRIBUNAL** mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e a melhoria dos processos;
- VIII. Participar, quando solicitado pelo **TRIBUNAL**, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
- IX. Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- X. Responder pelo andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- XI. Garantir que a equipe técnica mantenha atualizada a Base de Conhecimento e procedimentos técnicos;
- XII. Apresentar os resultados mensais, indicadores e plano de ação para os desvios;
- XIII. Assegurar que as determinações do **TRIBUNAL** sejam disseminadas junto à **CONTRATADA** com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços objeto desta contratação;
- XIV. Gerenciar e formalizar periodicamente ao **TRIBUNAL** escala de Equipe técnica alocada para prestar suporte em regime de sobreaviso e serviços em horas não úteis, bem como os contatos para acionamento dos profissionais.

2.3.2. Analista de Infraestrutura de Aplicações I

- a. **Experiência:** Mínima de 3 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

I. Conhecimento em

- Unix/Linux: programação de scripts, instalação e configuração do sistema operacional;
- Softwares de comunicação instantânea, tais como spark, rocketchat;
- Ferramentas de controle de versionamento, tais como SVN, Gitlab;
- Ferramentas de gestão de conteúdo, tal como Alfresco;
- Ferramentas de gestão colaborativa de conhecimento, tal como Xwiki;
- Ferramentas de gerenciamento de listas de discussão por e-mail;
- Ferramentas para testes de códigos de desenvolvimento, tais como Sonar, Testlink;
- Ferramentas para integração contínua, tais como Hudson, Jenkins;
- Ferramentas de gerenciamento de projetos e bugs, tais como Redmine, Jira;
- Servidores proxy, tal como Squid;
- Ferramentas para automação de infraestrutura, tal como Ansible.

d. Atribuições

- I. Monitorar e gerenciar ativos da Infraestrutura de Aplicações do **TRIBUNAL**.
- II. Programação de scripts e configurações de sistemas Unix/Linux.
- III. Controle de acessos à internet;
- IV. Controle de usuários, grupos e permissões dos ativos e sistemas de Infraestrutura de Aplicações.
- V. Outros serviços que compreendam atividades operacionais que se fizerem necessários.

2.3.3. Analista de Infraestrutura de Aplicações II

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Avançados nos conhecimentos exigidos para o perfil Analista de infraestrutura de Aplicações I;
- II. Servidores de aplicação Tomcat, Jboss e WebLogic;
- III. Servidores proxy, balanceamento de aplicações web;
- IV. Docker e ferramentas de gerenciamento de containers, tais como Kubernetes e OpenShift;
- V. Automação de sistemas com Ansible ou similar;
- VI. Serviços de mensageria tais como Rabbitmq, Webhooks.

d. Atribuições

- I. Atribuições do Perfil de Analista de Aplicações I, incluindo tarefas de instalação e configuração dos ativos;
- II. Instalação/configuração/administração de servidores proxy, balanceamento de aplicações web;
- III. Administração e configuração de docker e ferramentas de gerenciamento de containers, tais como Kubernetes e OpenShift;
- IV. Administração e configuração serviços de mensageria tais como Rabbitmq, Webhooks;
- V. Outros serviços que compreendam atividades operacionais que se fizerem necessários.

2.3.4. Analista de Infraestrutura de Aplicações III

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Avançados nos conhecimentos exigidos para o perfil Analista de infraestrutura de Aplicações II;
- II. Avançados em Sistemas Web, Java, inclusive desenvolvimento;
- III. Ferramentas de monitoramento e diagnóstico de aplicações web, bem como análise avançada em Java e JVM, entre outros;

d. Atribuições

- I. Atribuições do Perfil de Analista de Aplicações II, exceto monitoramento e incluindo soluções de problemas, análises de performance, elaboração de estudos e melhorias;
- II. Automatização de sistemas e fluxos;
- III. Análise de problemas e performance de aplicações Java;
- IV. Outros serviços que compreendam atividades operacionais que se fizerem necessários.

2.3.5. Arquiteto de Soluções

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Avançado em arquitetura de aplicações Web;
- II. Avançado em MiddleWare: servidor web Apache, servidores de aplicação Apache/Tomcat, Jboss e WebLogic;
- III. Avançado em Unix/Linux: programação de scripts, instalação e configuração do sistema operacional;
- IV. Avançado em administração, configuração e parametrização em ferramentas web de integração contínua, com foco em DevOps;
- V. Avançado em ferramentas de monitoramento e diagnóstico de aplicações web, incluindo análise avançada em Java e JVM e memória de garbagecollector;
- VI. Avançado em containers e ferramentas de gerenciamento de containers, tais como Kubernetes, OpenShift, etc;
- VII. Avançado em automatização de sistemas tais como Ansible ou similar;
- VIII. Avançado em soluções do Pipeline de entrega contínua e interação contínua (CI/CD) e ambientes de micro serviços.
- IX. Avançado em soluções de aplicações em nuvem.
- X. Avançado em desenhos de arquitetura com alta disponibilidade, identificação de melhorias e compartilhamento de conhecimento, trabalhando também com método ágil com os times de desenvolvimento e infraestrutura.

k. Atribuições

- I. Instalação, configuração e manutenção dos servidores de aplicação e serviços web;
- II. Administração especializada em ferramentas web de integração contínua;
- III. Administração especializada em ferramentas de monitoramento e diagnóstico de aplicações web.
- IV. Administração especializada em servidores de gerenciamento de containers;
- V. Automatização de sistemas e fluxos;
- VI. Apoiar as equipes de desenvolvimento e infraestrutura do **TRIBUNAL** no estudo e adoção de novas tecnologias, bem como na melhoria de uso das atualmente implantadas;
- VII. Outros serviços que compreendam atividades operacionais que se fizerem necessários.

2.3.6. Analista de Banco de Dados I

- a. **Experiência:** Mínima de 3 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Sistema Operacional Linux/Unix;
- II. Administração/Instalação de bancos de dados Oracle 11gc ou superior;
- III. Administração/Instalação de bancos de dados PostgreSQL 9.6 ou superior;
- IV. Construção e desenvolvimento de Script´s/pl/sql e shell de comandos Unix;
- V. Ferramentas de integração contínua / DevOps, tais como Flyway e similares.

f. Atribuições

- I. Monitorar e gerenciar ativos da Infraestrutura de Banco de Dados do **TRIBUNAL**;
- II. Conferir a execução de rotinas diárias tais como backup, verificação e replicação de dados;
- III. Realizar o agendamento/cancelamento de rotinas;
- IV. Instalação, configuração e manutenção de Banco de Dados Oracle e PostgreSQL para plataformas SO (Windows/Linux);
- V. Criar/executar rotinas para importação, exportação, acerto e migração de dados;
- VI. Catalogar e executar objetos de banco de dados (scripts/tabelas/procedures);

- VII. Confeccionar e aprimorar os artefatos de requisição de serviços de banco de dados e fluxo de trabalho;
- VIII. Implantar rotinas de verificação da integridade e consistência dos dados;
- IX. Criação e execução de scripts/SQL ;
- X. Avaliar os códigos SQL/PLSQL,
- XI. Executar cenários de ETL do Oracle Data Integrator;
- XII. Criação/ configuração/exclusão de acesso a Banco de Dados e ao Portal/Rede TJMG;
- XIII. Execução de DML e DDL nos objetos de Banco de Dados;
- XIV. Criação/ configuração/exclusão de modelos de dados;
- XV. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.7. Analista de Banco de Dados II

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Avançados nos conhecimentos exigidos para o perfil Analista de Banco de Dados Relacional I;
- II. Avançados em Administração/Instalação de bancos de dados Oracle 12c ou superior;
- III. Avançados em Administração/Instalação de bancos de dados PostgreSQL 9.6 ou superior.

d. Atribuições

- I. Atribuições do Perfil de Analista de Banco de Dados Relacional I;
- II. Gerenciamento de rotinas de backup e suas políticas, incluindo backups integrados;
- III. Upgrade de versão e instalação de patches de segurança;
- IV. Execução de tarefas de disaster&recovery;
- V. Execução de tarefas de gerenciamento dos ambientes de BI.
- VI. Executar backup/restauração dos Bancos de Dados incluindo a validação dos mesmos.
- VII. Realizar ajustes de desempenho dos Bancos de Dados;
- VIII. Implementar, configurar e atualizar o processo de auditoria;
- IX. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.8. Analista de Armazenamento

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos:**

- I. Administração e suporte de ambientes operacionais Microsoft Windows Server 2008 ou superior;
- II. Administração e suporte de ambientes operacionais Linux Server e Oracle/Solaris 10 ou superior;
- III. Administração e suporte de ambientes de virtualização de servidores VMware vSphere 6 ou superior;
- IV. Administração e suporte de ambientes de armazenamento SAN (Storage Area Network) Fibre Channel e iSCSI e, NAS (Network Attached Storage);
- V. Definição de arquitetura de rede de armazenamento;
- VI. Administração de switches fibre channel dos fabricantes Brocade e Cisco, incluindo a criação de zoning, ISL trunk, VSAN e Virtual Fabric;

- VII. Configuração de conectividade multipath entre servidores e SAN;
- VIII. Administração, suporte e gerenciamento de subsistemas de armazenamento Open Systems;
- IX. Troubleshooting no ambiente de armazenamento;
- X. Migração de dados entre storages;
- XI. Replicação remota de dados;
- XII. Replicação local de dados (Snapshot e cópia Clone);
- XIII. Gerenciamento de falhas e de capacidade;
- XIV. Análise de desempenho
- XV. Conhecimento avançado em administração de ambiente de backup Commvault.
- XVI. Conhecimento em arquitetura de políticas de backup.

d. Atribuições:

- I. Realizar configurações de arrays , luns e pools em storages;
- II. Gerenciar armazenamento analisando o espaço utilizado por meio de relatórios para alertar sobre a disponibilidade de espaço.
- III. Acompanhar rotinas de backup por meio da ferramenta de monitoração para identificar possíveis erros;
- IV. Analisar logs de erros na ferramenta de backup para identificar melhor forma de correção;
- V. Corrigir job's de backup por meio da ferramenta utilizada para restaurar o backup;
- VI. Desenhar políticas de backup de acordo com a demanda do órgão implementando as definições na ferramenta para atender os requisitos definidos;
- VII. Realizar restauração de dados;
- VIII. Documentar políticas de backup registrando na base de conhecimento para registro de evidências.
- IX. Analisar estatísticas da ferramenta a fim de verificar o desempenho do backup.
- X. Desenvolver melhorias no sistema com objetivo de otimizar o funcionamento do backup.
- XI. Outros serviços que compreendam atividades operacionais que se fizerem necessários.

2.3.9. Líder Técnico de Infraestrutura de Redes

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Supervisão de serviços de TIC;
- II. Gestão de Pessoas;

c. Atribuições

- I. Coordenar as atividades da equipe dos perfis Analista de Monitoramento, Técnico de Infraestrutura (hands-on) e Analista de Rede I.
- II. Gerenciar incidentes internos e externos
- III. Coordenar o contato da equipe com empresas e prestadores de serviço externos.
- IV. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços de rede;
- V. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.10. Técnico de Operação de Data Center

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Nível médio ou superior na área de Tecnologia da Informação em cursos

reconhecidos pelo Ministério da Educação.

c. Conhecimentos específicos

- I. Ferramentas de gestão de ambiente de TI;
- II. Ferramentas de gestão de incidentes;
- III. Sistema Operacional MS-Windows e Linux
- IV. Aplicação de scripts.

e. Atribuições

- I. Monitorar a infraestrutura de TIC;
- II. Propor melhorias nas ferramentas de monitoramento em uso;
- III. Acompanhar o desempenho de sistemas, links e ativos a fim de detectar desvios
- IV. Registrar ocorrência de falhas e acompanhar resolução de incidentes;
- V. Prestar suporte ao monitoramento, executar scripts e/ou ações que solucionem um eventual incidente;
- VI. Executar o plano de comunicação, visando informar aos envolvidos a ocorrência de incidentes e o tempo necessário ao restabelecimento de um eventual incidente;
- VII. Verificar status de equipamentos, de interfaces e de acesso externo aos equipamentos;
- VIII. Acompanhar os serviços de profissionais dos contratos de apoio sempre que necessário.
- IX. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.11. Analista de Rede I

- a. **Experiência:** Mínima de 3 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Conceitos básicos em TCP/IP
- II. Conceitos básicos em Redes LAN, WAN, WiFi;
- III. Conceitos básicos do sistema operacional Windows plataforma workstation e server;
- IV. Conceitos básicos do sistema operacional Linux;
- V. Conceitos básicos Instalação e configuração de Switches (Vlans, LACP, SpanningTree, Troubleshooting e Gerenciamento);
- VI. Conceitos básicos em ferramentas de monitoramento de rede tais como HP-IMC e Nágios;
- VII. Conceitos básicos em serviços de rede DHCP, DNS, NTP, LDAP;
- VIII. Conceitos avançados em cabeamento estruturado;
- IX. Conceitos básicos em ferramentas de diagnóstico, tais como WireShark, Nmap;
- X. Conceitos básicos em VOIP e videoconferência;

d. Atribuições

- I. Instalação de equipamentos de conectividade de rede;
- II. Acompanhamento de migrações de redes e mudanças de sites;
- III. Elaboração de documentação de testes e homologação de implantações;
- IV. Instalação e configuração de ferramentas de monitoramento de rede e seus respectivos protocolos SNMP, NetFlow, Sflow;
- V. Instalação e configuração de servidores de rede Windows Server;
- VI. Instalação e configuração de servidores de rede Linux;
- VII. Instalação e configuração de AccessPoint (Troubleshooting e Gerenciamento);
- VIII. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.12. Analista de Rede II

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Avançados nos conhecimentos exigidos para o perfil Analista de Rede I;
- II. Conceitos avançados em TCP/IP;
- III. Conceitos avançados em Redes LAN, WAN, WiFi;
- IV. Conceitos básicos do sistema operacional Windows plataforma workstation e server;
- V. Conceitos básicos do sistema operacional Linux;
- VI. Conceitos avançados instalação e configuração de Switches (Vlans, LACP, SpanningTree, Troubleshooting e Gerenciamento);
- VII. Conceitos avançados em instalação e configuração de Firewall;
- VIII. Conceitos avançados em ferramentas de monitoramento de rede tais como HP-IMC e Nagios;
- IX. Conceitos avançados em de soluções e melhorias em rede de dados local (LAN) e longa distância (WAN) e WIFI;
- X. Conhecimento de soluções de monitoramento de rede e análise de protocolos;
- XI. Conhecimento de soluções de balanceamento de carga e protocolos de roteamento como OSPF e BGP;
- XII. Conceitos avançados em serviços de rede DHCP, DNS, NTP, LDAP;
- XIII. Conceitos básicos em ferramentas de diagnóstico, tais como :WireShark, Nmap;
- XIV. Conceitos básico em VOIP e videoconferência;

d. Atribuições

- I. Atribuições do Perfil de Analista Rede I;
- II. Análise e execução de melhoria de rede;
- III. Acompanhamento de migrações de redes;
- IV. Elaboração de documentação de testes e homologação de implantações;
- V. Administração de ambiente de Firewall, com diagnóstico de problemas;
- VI. Instalação e gerência de ferramentas de monitoramento de rede e seus respectivos protocolos SNMP, NetFlow, Sflow;
- VII. Aplicação dos princípios de segurança da informação contemplados na família de normas técnicas NBR ISO;
- VIII. Criação de procedimentos técnicos e manuais da área de Infraestrutura de Redes;
- IX. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.13. Analista de Suporte de Sistemas Operacionais

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos**

- I. Administração de sistemas operacionais Windows 2008/201X Server;
- II. Administração de redes baseadas em TCP/IP e Ethernet e de utilização de sistemas operacionais Unix/Solaris, Linux e Windows Server.
- III. Roles Básicas (RDS, Hyper-V, ADFS, PKI, Radius).
- IV. Aplicação dos princípios de segurança da informação contemplados na família de normas técnicas NBR ISSO.

d. Atribuições

- I. Suporte aos servidores Windows, Unix/Solaris;
- II. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.14. Analista de Processos

- a. Experiência: Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. Escolaridade:

- I. Superior na área de Exatas em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- II. Especialização na área de tecnologia, projetos ou processos.

c. Conhecimentos específicos

- I. Implementação de processos (ITIL/COBIT/HDI) e aplicação da metodologia PDCA (melhoria contínua);
- II. Desenvolvimento e documentação de modelos dos processos das disciplinas ITIL, incluindo fluxos de processos detalhados, com definição de atividades, procedimentos, funções e responsabilidades direcionados para gerenciamento de serviços;
- III. Controle dos itens de configuração de TI e atualização dos repositórios que compõem o CMDB;
- IV. Processos de infraestrutura de Banco de Dados, Redes, Aplicação, Service Desk, backup;
- V. Indicadores de desempenho (KPI);
- VI. Ferramentas de qualidade tais como diagramas de Ishikawa, Diagrama de Pareto, Cartas Controle, fluxogramas;
- VII. Ferramentas de planos de ação tais como 5W2H, 5S e FMEA;
- VIII. ISO 20000;
- IX. Ferramenta de criação de relatórios gerenciais Power BI;
- X. Ferramenta de Desenho de Fluxogramas, tais como BizagiModeler e/ou MS Visio;

a. Atribuições:

- I. Desenvolver documentação de processos, traduzindo as necessidades do negócio em propostas, orientando os processos de desenvolvimento de acordo com as necessidades expostas;
- II. Atuar conforme prazos, padrões de qualidade e orçamento pré-estabelecidos;
- III. Controlar itens de configuração de TI e atualizar o CMDB;
- IV. Estabelecer e controlar processos de infraestrutura de TIC;
- V. Propor e rever processos relacionados à Service Desk;
- VI. Conduzir reuniões de trabalho com os envolvidos, atuando como facilitador, com foco no entendimento e/ou execução das atividades;
- VII. Controlar o cumprimento de prazos e qualidade das entregas através de indicadores (cronogramas, planilhas de controles, planejamentos e similares), visando demonstrar a situação e status da demanda com elaboração de planos de ação para mitigar possíveis riscos que possam atrapalhar o cumprimento dos objetivos dentro dos prazos e qualidade estabelecidos;
- VIII. Definir indicadores, metas, monitoramento e auditorias de indicadores de processos;
- IX. Trabalhar com grande volume de dados promovendo enriquecimentos, cruzamentos, análises e geração de visões executivas destas análises para tomada de decisão;
- X. Elaborar relatórios gerenciais com medições e análises de indicadores contratuais e resultados;
- XI. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.15. Analista de Suporte Computacional

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos:**

- I. Conceitos avançados do sistema operacional Windows nas plataformas desktop, notebook, workstation e server: Configurações do sistema operacional, instalação e atualização de sistemas de cliente, gerenciamento de aplicativos, gerenciamento de arquivos e pastas, gerenciamento de usuários e perfis, gerenciamento de dispositivos, manutenção do sistema operacional;
- II. Conceitos avançados em segurança: Active Directory, produtos antimalware, firewalls, dispositivos, criptografia, políticas de senha e auditoria, isolamento de rede, segurança de protocolos, softwares de segurança, certificados digitais;
- III. Conceitos avançados em rede: ferramentas de gerenciamento de redes, serviços, protocolos e topologias de rede;
- IV. Power Shell Windows e script Batch.

d. Atribuições:

- I. Apoiar tecnicamente a equipe:
 - na busca de causa raiz de incidentes recorrentes, propondo solução para impedir sua recorrência;
 - nas atividades de análise de solicitações estruturadas, acompanhando a evolução de cada uma delas, avaliando informações, tecnologias e processos relacionados, colaborando na definição e implementação das soluções técnicas;
 - na identificação de pontos fortes e fracos das alternativas de soluções;
 - na busca de evoluções tecnológicas computacionais, com uso de novas tecnologias e recursos oferecidos;
 - nos projetos de novas soluções de infraestrutura computacional;
 - nas ações derivadas de demandas de segurança da informação, propondo ações e mitigando riscos identificados;
 - na elaboração de documentação de análise, diagnósticos, ações e soluções de forma a manter um histórico para auxiliar nas futuras análises de solicitações registradas pela Central de Serviços e pela equipe de suporte e manutenção em campo;
 - na análise e automatização de scripts e políticas de grupo (GPO);
 - na criação de imagens de instalação padrão de microcomputadores;
 - na interação com equipe de desenvolvimento de sistemas para definição de padrões e diagnóstico de problemas relacionados ao ambiente computacional;
 - nas atividades de distribuição de patches de segurança e software;
 - Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.16. Analista de Segurança da Informação

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos:**

- I. Conceitos e aplicação dos princípios de segurança da informação contemplados na família de normas técnicas NBR ISO 27000;
- II. Estabelecimento de política de Segurança da Informação, incluindo diretrizes, regras e procedimentos relacionados à Segurança da Informação;
- III. Gestão e análise de riscos e vulnerabilidades, inclusive conceitos e princípios com base na família de normas NBR ISO 31000;
- IV. Monitoramento e operações de segurança em tecnologia da informação;
- V. Avaliação de segurança de sistemas e aplicações, incluindo boas práticas de segurança no ciclo de vida de desenvolvimento de software;
- VI. Ferramentas de mercado para:
 - Monitoramento, análise e gestão de eventos e informação de segurança (SIEM);
 - Gestão e varredura de vulnerabilidades;
 - Gestão de controle de acesso à rede (NAC), controle de identidade, acesso e autenticação de usuários (IAM) e de contas privilegiadas (PAM).

d. Atribuições:

- I. Realizar gestão e análise de riscos e vulnerabilidades, e propor ações para tratamento destes;
- II. Manutenção de política e procedimentos de segurança da informação e demais documentos correlatos;
- III. Planejar de campanhas de sensibilização sobre o tema;
- IV. Outros serviços que compreendam atividades operacionais relacionadas ao perfil.

2.3.17. Analista de Infraestrutura de Redes III

- a. **Experiência:** Mínima de 5 anos nas atribuições descritas para o perfil.
- b. **Escolaridade:** Superior na área de Tecnologia da Informação em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação.
- c. **Conhecimentos específicos:**

- I. Avançados nos conhecimentos exigidos para o perfil Analista de Redes II;
- II. Avançados em Sistemas de monitoramento e diagnóstico de redes, aplicações e ativos de infraestrutura;
- III. Avançados em Instalação, configuração e administração da ferramentas de monitoramento e gerenciamento de ativos/serviços de infraestrutura;
- IV. Implementação e customização de ferramentas gráficas e integrações com notificações de eventos através de aplicativos de mensagens instantâneas, e-mail's, dentre outros;
- V. Implementação de relatórios customizados.

d. Atribuições:

- I. Atribuições do Perfil de Analista de Redes II, e incluindo análises de performance e disponibilidade, elaboração de estudos e melhorias;
- II. Gerenciamento, customização e automatização de sistemas e fluxos de soluções de monitoramento;
- III. Outros serviços que compreendam atividades operacionais que se fizerem necessários.

2.4. Cursos e Certificações

Cód. Perfil	Nome do perfil	Quant. mínima de profissionais por perfil	Capacitação de Referência	Certificações de Referência
1	Coordenador de TIC	1	-	Certificação ITIL Intermediate ou superior.
2	Analista de Infraestrutura de Aplicações I	2	-	LPIC- 1 - Linux Server Professional (Nível I) ou Linux Foundation CertifiedSysAdmin (LFCS) ou CompTIA Linux+
3	Analista de Infraestrutura de Aplicações II	4	Red Hat JBoss Application Administration I (JB248)	LPIC- 1 - Linux Server Professional (Nível I) ou Linux Foundation CertifiedSysAdmin (LFCS) ou CompTIA Linux+
			Oracle WebLogic Server 12c: Administration I	
			Docker for Enterprise Developers	
4	Analista de Infraestrutura de Aplicações III	2	Red Hat JBoss Application Administration II (JB348)	LPIC- 2 - Linux Network Professional (Nível II) ou Linux Foundation Certified Engineer (LFCE) ou CompTIA Server+
			Oracle WebLogic Server 12c: Administration II	
			Containers, Kubernetes, and Red Hat OpenShift Administration I (DO285)	
5	Arquiteto de Soluções	1	Java EE 7 Architect / DevOpsEngineer	EXIN DevOps Professional ou LPIC DevOps
				Java Programmer 8 ou superior

6	Analista de Banco de Dados I	3	Oracle Database 11g Administration Workshop I ou superior ¹	Oracle Database 11g Administrator Certified Associate ou superior
			EnterpriseDB Foundations of Postgres Administration v9.6 ²	PostgreSQL 9.6 Associate Certification ou superior
7	Analista de Banco de Dados II	3	Oracle Database12CAAdministration ou superior ³	Oracle Database 12c Administrator Certified Professional ou superior
			EnterpriseDB Advanced PostgreSQL Administration v9.6 ou superior ²	PostgreSQL Associate Certification 9.6 ou superior
			Elasticsearch Engineer I e II	-
			MongoDB para Desenvolvedorese DBAs	
8	Analista de Armazenamento	2	Commvault Certified Services Associate – Instructor Led Class	-
			Commvault Certified Services Associate – Instructor Led Class	
9	Líder Técnico de Infraestrutura de Redes	1	ITIL V3 Foundation ou superior	Commvault Solution Architect Certification - CVSA19 ou superior
			Cisco Certified Network Associate Routing and Switching – CCNA ⁴	
			Curso 20741 - Redes com o Windows Server 2016 ⁵	
10	Técnico de Operação de Data Center	1	-	-
11	Analista de Rede I	11	Cisco Certified Network Associate Routing and Switching – CCNA ⁴	-
			Curso 20741 - Redes com o Windows Server 2016 ⁵	
12	Analista de Rede II	2	Cisco Certified Network Professional – CCNP ⁶	-
			Curso 20740 – Instalação, Armazenamento e Computação Windows Server 2016 ⁵	

13	Analista de Suporte de Sistemas Operacionais	2	Curso 94004 - Vmware Horizon View: Install, Configure, Manage [V7.3] 7	VMware Certified Professional 6 – Data Center Virtualization (VCP6-DCV) ou superior
				LPIC- 1 - Linux Server Professional (Nível I) ou Linux Foundation Certified SysAdmin (LFCS)
14	Analista de Processos	1	Microsoft Power BI	ITIL V3 Foundation ou superior
				HDI - DST: Desktop Support Technician
15	Analista de suporte computacional	2	-	Microsoft na plataforma workstation ou server
16	Analista de Segurança da Informação	1	Fundamentos da Segurança da Informação com base na ISO/IEC 27001 e 27002	CISSP – Certified Information Systems Security Professional
17	Analista de Redes III	1	Cisco Certified Network Associate Routing and Switching – CCNA	-

1. - Caso o profissional seja certificado Oracle Database 11g Administrator Certified Associate ou superior, a comprovação da participação em curso é dispensada.
2. - Caso o profissional seja certificado PostgreSQL 9.6 Associate Certification ou superior, a comprovação da participação em curso é dispensada.
3. - Caso o profissional seja certificado Oracle Database 12c Administrator Certified Professional ou superior, a comprovação da participação em curso é dispensada.
4. - Caso o profissional seja certificado CCNA (Cisco Certified Network Associate), a comprovação da participação em curso é dispensada.
5. - Caso o profissional seja certificado Microsoft Certified Solutions Associate - Windows Server 2016 ou superior, a comprovação da participação em curso é dispensada.
6. - Caso o profissional seja certificado Cisco Certified Network Professional – CCNP, a comprovação da participação em curso é dispensada.
7. - Caso o profissional seja certificado VMWARE Certified Professional 7 - Desktop and Mobility (VCP7-DTM) ou superior, a comprovação da participação em curso é dispensada.

2.4.1. O prazo para a comprovação é contado a partir do início dos serviços.

2.4.2. Poderão ser admitidos em substituição às certificações de referência exigidas, certificações com ementa equivalente. A aprovação da substituição dependerá do **TRIBUNAL** após solicitação formal da **CONTRATADA**, que deverá apresentar a ementa da certificação apresentada para análise.

2.4.3. Poderão ser admitidos em substituição aos cursos de referência exigidos, cursos com ementa e carga horária equivalentes. A aprovação da substituição dependerá do **TRIBUNAL** após solicitação formal da **CONTRATADA**, que deverá apresentar a ementa e carga horária do curso apresentado para análise.

ANEXO III

Termo de Confidencialidade e Sigilo

Os abaixo assinados de um lado o TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, com sede em Belo Horizonte/MG, na Avenida Afonso Pena, 4001, inscrito no CNPJ nº 21.154.554/0001-13, neste ato representado na forma de seu Contrato Social, doravante chamado TJMG, e de outro lado doravante chamado CONTRATADA, a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, têm entre si justa e acertada a celebração do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, através do qual a CONTRATADA se obriga a não divulgar sem autorização do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, segredos e informações de sua propriedade sem a devida autorização, de conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA — A CONTRATADA reconhece que, em razão dos serviços prestados no objeto do Contrato nº. XXXXX para o TJMG, contatos com informações sigilosas serão estabelecidos. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios servidores do TJMG, sem a expressa e escrita autorização da alta administração desta. PARÁGRAFO ÚNICO - Fica acordado que, seja qual for a alçada do servidor do TJMG para quem as informações serão fornecidas, deverá(ão) ser o(s) mesmo(s) informado(s) a respeito da natureza confidencial e dos termos deste acordo,

bem como das responsabilidades ora assumidas.

SEGUNDA — A CONTRATADA reconhece que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, deverá esta ser tratada sob sigilo até que venha a ser autorizada a tratá-la diferentemente pela alta administração do TJMG. Em hipótese alguma, o silêncio do TJMG deverá ser interpretado como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

TERCEIRA — A CONTRATADA reconhece expressamente que ao término de seu contrato de prestação de serviço deverá descartar, observando critérios de segurança da informação, todo e qualquer material físico e lógico fornecido, inclusive anotações envolvendo informações sigilosas relacionadas com o TJMG, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criado ou estado sob seu controle. A CONTRATADA também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida quando de sua prestação de serviços ao TJMG.

QUARTA - A CONTRATADA obriga-se perante o TJMG a informar-lhe imediatamente, acerca de qualquer violação das regras de sigilo do TJMG por parte dele ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

QUINTA - A CONTRATADA assume o compromisso de zelar pela conservação, acesso, utilização e instalação de softwares homologados e fornecidos pelo TJMG, sejam eles licenciados ou de uso livre. A CONTRATADA declara responsabilizar-se pela distribuição não autorizada de softwares para terceiros e demais serviços que não competem à execução das atividades contratadas dos softwares e respectivos códigos de licença ou chaves do produto de propriedade do TJMG, durante o período de vigência do contrato e após a 2 vigência dele. Em caso de extravio e danos que

acarretem a perda total ou parcial do bem, bem como obrigação de reparação gerada por uso indevido de direito autoral, fica obrigada a ressarcir o proprietário dos prejuízos experimentados.

SEXTA - A CONTRATADA deverá firmar junto aos seus prestadores de serviços, incluindo empresas subcontratadas, Termo de Confidencialidade e Sigilo, pelos mesmos termos previstos neste documento dando ciência aos mesmos da obrigatoriedade do seu cumprimento, mesmo após desligamento da empresa. A CONTRATADA deverá ainda ter modelo de TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SENHAS para cada um de seus prestadores de serviço.

SÉTIMA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação. A CONTRATADA responde também pelo não cumprimento praticado por quaisquer dos prestadores de serviços alocados ou que foram alocados nesta contratação.

OITAVA - As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre a CONTRATADA e o TJMG, e abrangem todas as informações de que a CONTRATADA tenha conhecimento.

NONA - Nenhuma das partes deverá utilizar qualquer informação para outro fim que não o do presente Acordo.

DÉCIMA - Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Neste caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

DÉCIMA PRIMEIRA - Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui

estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

DÉCIMA SEGUNDA - As partes elegem o foro da cidade de Belo Horizonte, em privilégio a qualquer outro, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento.

E, por fim, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença de suas testemunhas, para que surta os devidos efeitos legais.

Local, XX de XXXXXXXXXX de 2025.

PELA CONTRATADA

TJMG

Cargo

Cargo

CPF Nº xxxxxxxxxxxx

CPF Nº xxxxxxxxxxxx

RG Nº xxxxxxxxxxxx

RG Nº xxxxxxxxxxxx



Documento assinado eletronicamente por **Narciso Felício de Lima Junior, Gerente**, em 26/11/2025, às 14:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Renato Augusto Garcia Marotta, Gerente**, em 26/11/2025, às 15:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Julio Cesar Soares Nunes, Gerente**, em 26/11/2025, às 15:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tatiana Cristina Mendes Hanum, Gerente**, em 26/11/2025, às 16:56, 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 **24743513** e o código CRC **AD5C42FC**.