Tribunal de Justiça Militar
do Estado de Minas Gerais

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: HOSPEDAGEM DE WEBSITE EM INFRAESTRUTURA COMPARTILHADA

1. INTRODUÇÃO

Este termo de referência tem por objetivo caracterizar o objeto a ser contratados; estabelecer normas, especificações e procedimentos que orientem a execução dos serviços e fornecimento dos materiais; estabelecer nível de qualidade desejado para os materiais e serviços com base nos elementos que constituem a contratação; estabelecer os critérios de medição e pagamento para os serviços que serão desenvolvidos durante o cumprimento e execução do objeto.

2. SETOR REQUISITANTE

Gerência de Informática com aprovação do CGTIC/TJMMG (Comitê de Gestão e Governança em Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça Militar de Minas Gerais) conforme Resolução n. 175/2016 do Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais.

3. JUSTIFICATIVA

Os serviços prestados pela Justiça Militar aos jurisdicionados, operadores do Direito, público interno e à sociedade em geral são, em sua maioria, disponibilizados e acompanhados pela internet. Podemos citar o acesso ao eproc e PJe - Plataformas de Processo Judicial Eletrônico, a emissão de certidões, a consulta processual tanto cível quanto criminal, a consulta da jurisprudência da Justiça Militar, a divulgação do Diário Eletrônico da Justiça Militar para as publicações oficiais da instituição e uma gama de serviços fins e administrativos.

O acesso a esses serviços é feito pelo portal web do Tribunal de Justiça Militar (http://www.tjmmg.jus.br/), que podemos considerar a "porta de entrada" para os acompanhamentos e até mesmo o peticionário inicial, como é o caso do Processo Judicial Eletrônico.

Este website, por questões estratégicas e de segurança da informação, sempre foi hospedado na Companhia de Tecnologia do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE), por se tratar de empresa estatal criada com o fim de atender às demandas dos órgãos da Administração Pública Estadual. Nesses últimos anos, não tivemos problema algum de indisponibilidade ou quaisquer outras situações que comprometessem a manutenção e disponibilidade dos acessos.

Com o iminente fim da vigência do primeiro Termo Aditivo do Contrato **N.º 09/2019 (INF-3862.00)** firmado entre o TJMMG e a Companhia de Tecnologia do Estado de Minas Gerais(PRODEMGE), fundamental ou novo Termo Aditivo ou novo contrato para a continuação do serviço de hospedagem em estrutura COMPARTILHADA, de modo que o serviço não seja descontinuado em nenhum momento.

Com a continuidade dos serviços garante-se a continuidade de todos os serviços web prestados pela Justiça Militar do Estado de Minas Gerais à sociedade, que dependem, como mencionado, de um portal eletrônico de serviços para facilitar os acessos.

Reiteramos que a **hospedagem em ambiente da PRODEMGE é uma decisão estratégica, devidamente discutida no Comitê de Gestão e Governança de TIC - CGTIC/TJMMG.**

Pelo exposto, podemos considerar a presente contratação de grande importância à consecução dos objetivos estratégicos da JMEMG. Os resultados estão diretamente ligados à boa prestação jurisdicional da instituição, totalmente atrelada aos meios eletrônicos.

4. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Hospedagem e Processamento de Sistemas, Aplicações e/ou **Sítios Eletrônicos** em Baixa plataforma, no Data Center Prodemge, em ambiente dedicado.

4.1 Detalhamento do serviço

A Prodemge disponibiliza infraestrutura de Data Center e equipamentos de sua propriedade de baixa plataforma para hospedagem de sítios e sistemas aplicativos de propriedade ou licenciados pela Prodemge ou por terceiros, em servidores dedicados ao serviço. O serviço inclui a infraestrutura física necessária para a produção continuada de Sistemas, Aplicações e/ou Sítios Eletrônicos, com servidores de propriedade da Prodemge dedicados ao serviço. Os servidores e os dispositivos de armazenamento de dados foram dimensionados de acordo com o desempenho desejado pelo cliente. Estão incluídos o fornecimento dos sistemas operacionais para servidores de aplicação, banco de dados e os procedimentos de operação padronizados de backup, recuperação de dados e de sistemas, assim como a estrutura de suporte técnico operacional necessários para o processamento do serviço. Os procedimentos e a estrutura de suporte técnico operacional, necessários para o processamento do serviço serão executados pelo cliente ou Prodemge, desde que devidamente explicitado no Contrato de Prestação de Serviços.

4.2 Modalidades do Serviço

Hospedagem de aplicações desenvolvidas pela Prodemge.

Hospedagem de aplicações desenvolvidas por terceiros, que exigirão projeto específico de implantação do serviço.

4.3 Local de Prestação do Serviço

Nas instalações da Prodemge em Belo Horizonte/MG.

4.4 Elementos que Compõem o Serviço

-Equipamentos e infraestrutura em baixa plataforma, de propriedade da Prodemge, dimensionados para a aplicação;

-Edificação especializada para Data Center;

-Energia Elétrica estabilizada garantida por nobreaks;

-Grupos geradores de energia elétrica, garantindo a continuidade do fornecimento de energia elétrica independente do fornecedor local;

-Sistema de Climatização especializado para equipamentos de processamento de dados;

-Sistema de controle de segurança e acesso às instalações;

-Circuito Fechado de Televisão (CFTV);

-Sistemas de detecção e combate a incêndio;

-Sistemas Operacionais, Gerenciadores de Banco de Dados, Gerenciadores de Aplicação, Ferramentas de Segurança e Administração, todos com manutenção da Prodemge;

-Instalação, configuração e customização de servidores e produtos com contratos de licença de uso e documentação legal;

-Definição, desenvolvimento e implementação de rotinas e procedimentos operacionais para administração dos serviços e processos em produção;

-Manutenção preventiva e corretiva nos produtos instalados seja através da aplicação de correções publicadas pelo fornecedor, migração para novas versões ou reinstalação de componentes;

-Criação e manutenção de políticas de segurança lógica e física de acesso aos servidores e bancos de dados;

-Elaboração de diagnósticos do ambiente visando prevenir necessidades de adaptação ou ampliação dos equipamentos/softwares;

-Monitoramento dos equipamentos e dos serviços;

-Procedimentos padronizados de operação, monitoramento, backup e recuperação de dados e serviços dos sistemas;

-Service Desk para atendimento e registro dos chamados dos usuários, monitoração de incidentes e problemas, e posicionamento formal do resultado das ações corretivas.

4.5 Período da Disponibilização

Até 24 horas x 07 dias por semana.

4.6 Atendimento e Suporte

O atendimento aos clientes é feito através do Service Desk da Prodemge

4.7 Dos níveis de serviço

A execução do objeto deste contrato deverá atender aos níveis de serviço acordados entre as partes, que serão monitorados conforme especificado abaixo:

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de Data Center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	**97,50%**
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	**Ambiente Operacional de Data Center** Entende-se por ambiente operacional de Data Center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Datacenter da Prodemge (rede interna); • A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio. **Disponibilidade** Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do Cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.
Descrição do Indicador	**Manutenções Técnicas Programadas** Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	• Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). **Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100$**

	Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

5. RESPONSABILIDADES MÍNIMAS DA CONTRATADA

-Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;

-Comunicar ao cliente, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;

-Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;

-Dimensionar adequadamente recursos a serem alocados ao serviço, conforme Projeto Tecnológico e informações fornecidas pelo cliente;

-Monitorar o desempenho dos equipamentos dedicados ao serviço reportando antecipadamente ao cliente necessidades de adaptações ou expansões;

-Manter a gestão dos contratos e operacional dos provedores de equipamentos, software básico e serviços componentes da Hospedagem, de maneira a atender os níveis acordados com o cliente;

-Comunicar ao cliente qualquer anormalidade detectada na produção;

-Comunicar ao cliente, de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção preventiva;

-Atender os chamados dirigidos ao Service Desk;

-Executar backup, de acordo com a política de backup da Prodemge.

****

Documento assinado eletronicamente por **GIOVANI VIANA MENDES**, **Gerente de Informática**, em 25/04/2021, às 21:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **WILLIAM MARCONDES DE FREITAS SANTOS**, **Analista Judiciário/Administrador de Redes**, em 26/04/2021, às 13:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FLAVIANE DE ALMEIDA CANTARINO**, **Assistente Judiciária**, em 26/04/2021, às 13:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://www.tjmmg.jus.br/servicos informando o código verificador **0203905** e o código CRC **AF7A024A**.

Rua Tomaz Gonzaga, 686 - Bairro de Lourdes
CEP 30180-143 - Belo Horizonte - MG