



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Prestação de serviços de tecnologia da informação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. *Bens e serviços que compõem a solução*

2.1.1. **Acesso a Solução de Business Intelligence(BI)**

Acessos a criação de relatórios e a dados estatísticos retirados dos sistemas oferecidos pelas Secretarias de Planejamento e Fazenda do Estado de Minas Gerais, em especial o SIFI e o SIAD. Por meio desses acessos a Diretoria de Finanças do TJMMG e a Administração do Tribunal podem emitir relatórios e estatísticas gerais dos sistemas citados. Esse serviço é essencial, dentre outros, à prestação de contas aos órgão de controle do Estado.

2.1.2. **Integração a Rede IP Multisserviços (rede privada de interconexão dos órgão da administração pública estadual)**

Por meio dessa Integração à Rede IP Multisserviços, o Tribunal passa a ter acesso ao ambiente de TIC do governo para os acessos acima citados, incluindo também os ambientes da fazenda pública para emissão de notas de empenhos e outros serviços financeiros e contábeis afins.

2.1.3. **Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços**

Trata o presente de consequência direta do serviço número 2 acima descrito. O gerenciamento permite melhor controle dos serviços das operadoras de telecomunicações ganhadoras dos lotes distribuídos no Estado de Minas Gerais. O TJMMG faz sua interconexão por

meio do lote da região metropolitana de BH cuja vencedora foi a empresa OI S/A.

2.1.4. Acesso ao ambiente Mainframe

Trata de oferecimento de acessos aos ambientes tecnológicos governamentais. Cada acesso por meio de conexão segura e direta com as bases do Governo do Estado de Minas Gerais é oferecido e cobrado individualmente pela contratada. É contabilizado por máquina do Tribunal que acessa as bases do Estado.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e justificativa da contratação

A Justiça Militar, órgão do Poder Judiciário Estadual Mineiro, está administrativamente vinculada ao Governo do Estado de Minas Gerais, em especial, no presente caso, no que concerne à área financeira, contábil e orçamentária. Os quatro serviços objeto da renovação em questão, abaixo detalhados, são muito utilizados pela Diretoria Executiva de Finanças do TJMMG, com apoio da Diretoria Administrativa, para alguns lançamentos de liquidação de despesas no SIAFI, Sistema de Administração Financeira, contábil e de execução orçamentária do Estado de Minas Gerais, cujo acesso é provido pela contratada. Neste escopo entrará também os acessos e emissão de relatórios do sistema SIAD da Administração pública do Estado de Minas Gerais, cuja adesão pelo TJMMG encontra-se em andamento.

Desse modo, torna-se imprescindível a adesão aos serviços em questão.

O acesso ao ambiente Mainframe exige o acesso à Rede IP, pois os links de comunicação são dedicados e restritos à rede do Estado de MG. Para o acesso à rede IP é compulsória a contratação da gestão das operadoras. Com relação ao acesso ao armazém de informações, este é necessário para geração de relatórios estatísticos vinculados às informações fornecidas pelo SIAFI e SIAD, cuja conexão se dá por meio do ambiente Mainframe disponibilizado pela contratada. Em síntese, os quatro serviços descritos estão intimamente ligados, sendo de muita importância que a contratação seja conjunta.

3.2. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

3.2.1 ALINHAMENTO AO PLANO ESTRATÉGICO**ID Objetivos Estratégicos**

A2 FORTALECIMENTO DA INOVAÇÃO COM USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.2.2 ALINHAMENTO AO PDTIC**ID Ação do PDTIC**

Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

3.3. Estimativa da demanda**3.3.1 Acesso a Solução de Business Intelligence**

- Modalidade Relatórios Gerenciais: 5
- Modalidade Relatórios Gerenciais - acessos adicionais: 2

3.3.2 Integração a Rede Governo: 1**3.3.3 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços: 1****3.3.4 Acesso ao ambiente Mainframe, por meio de associação endereço IP a terminal: 20****3.4. Parcelamento da solução de TIC**

Todos os serviços são prestados de forma exclusiva pela contratada, não sendo passíveis de parcelamento.

3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados

Com a solução espera-se garantir continuidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados pela Justiça Militar de Minas Gerais, fornecendo ferramentas para o apoio a operações e decisões de gestores.

Destaca-se que a atual contratada, contratada, vem prestando os serviços de maneira satisfatória.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Acesso a Solução de Business Intelligence

4.1.1 Elementos que compõem o serviço:

- Infraestrutura física e computacional;
- Suporte Técnico.

4.1.2 Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- OLAP (On-line Analytical Processing) Business Objects SAP ou MicroStrategy;
- Ferramenta de visualização de painéis de indicadores MicroStrategy;

4.2 Integração à Rede Governo

4.2.1 Compõem o serviço:

- Integração dos acessos para unidades distribuídas geograficamente no estado de Minas Gerais, com garantia de alto nível de qualidade, segurança e disponibilidade no tráfego de dados, independentemente da localização, providos por infraestrutura central e equipe técnica altamente capacitada.
- Infraestrutura do backbone da contratada, que permite a priorização de tráfego e viabiliza a utilização dos serviços de multimídia - Voz sobre IP (VoIP) e videoconferência, de forma a possibilitar o TJMMG o melhor uso desses serviços.
- Ampliação da disponibilidade e aumento de desempenho do meio físico de interligação da rede local à Rede IP Multisserviços adquirida. A estrutura deste serviço provê mais um nível de redundância de acessos e utiliza, no núcleo da rede (backbone), a

tecnologia MPLS para a transmissão dos pacotes de dados em alta velocidade fornecendo escalabilidade e flexibilidade para estrutura da Rede.

- Parametrização de requisitos de qualidade de serviços (QoS) customizada à necessidade de negócio do TJMMG, priorizando a disponibilidade de tráfego de dados para sistemas corporativos e serviços de voz e vídeo, por exemplo.
- Interoperabilidade de serviços de diferentes operadoras de telecomunicações, o que garante a comunicação de dados entre quaisquer acessos na Rede IP Multisserviços, mesmo entre operadoras distintas, com segurança, garantia de qualidade dos serviços de multimídia e com alto desempenho.
- Segurança na Rede Governo adequada às políticas de segurança da informação do governo, realizando o controle de tráfego de dados, garantindo o não repúdio do endereçamento IP e provendo proteção contra intrusão.
- Intermediação na solicitação de serviços às operadoras de telecomunicações a fim de fornecer informações técnicas, de domínio da contratada, necessárias para a execução dos serviços e permitir suporte técnico especializado para o melhor entendimento de dúvidas tecnológicas provenientes do TJMMG, e encaminhamento mais eficiente de suas solicitações às operadoras.
- Infraestrutura central de rede (backbone) de alta capacidade e disponibilidade, que aporta toda comunicação de dados dos órgãos públicos do Estado de Minas Gerais, bem como a interconexão de suas unidades.
- Sistemas de segurança compostos por equipamentos de firewall e IPS/IDS com alto desempenho, capacidade e disponibilidade.
- Centro de Operações de Redes (NOC - Network Operation Center) fisicamente montado nas dependências da contratada, que representa um posto de gerenciamento de redes.
- Portal de serviços da Rede Governo.
- Ferramentas de monitoração da Rede IP Governo.
- Equipe técnica de suporte especializada para rápida identificação e correção de falhas.

4.2.2 Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- Tecnologias de redes de computadores Wide Area Network (WAN), SD-WAN e Metropolitan Área Network (MAN), como Metro Ethernet, DWDM e SDH;
- Tecnologias de protocolos de comunicação de dados IP (Internet Protocol) e MPLS (Multi Protocol Label Switching);
- Técnica VPN MPLS com comunicação dentro de um mesmo domínio de roteamento (VRF – Virtual Routing and Forwarding);
- Protocolos de roteamento escaláveis, como BGP e OSPF, com técnicas de engenharia de tráfego (Traffic Engineering);

- Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho;
- Sistemas de segurança utilizando recursos de Firewall CheckPoint NGX e Prevenção de Intrusos (IPS – Intrusion Prevention System);
- Sistemas de autenticação e controle de acessos (RADIUS, TACACS, LDAP e Listas de Controle de Acessos-ACLs);
- Sistema de armazenamento de LOGs de acesso em redes SAN (Storage Area Network); Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho.

4.3 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

4.3.1 Compõem o serviço:

- Apuração do descumprimento de SLA's acordados e dos valores relativos aos serviços prestados pelas operadoras.
- Análise e Conferência do detalhamento das faturas enviadas pelas Operadoras de serviços de telecomunicações: apuração e aferição dos valores dos serviços prestados, incluindo as glosas e os valores pró-rata dos acessos.
- Aplicação de sanções administrativas em caso de descumprimento dos níveis de serviços acordados para a Rede IP Multisserviços, elaborando e aplicando os processos decorrentes de tais sanções.
- Ferramentas de monitoração;
- Portal de serviços da rede IP multisserviços;
- Apoio de Equipe de monitoramento com regime 24 horas x 7 dias/semana;
- Equipe especializada em níveis de serviços e faturamento para aferir e apontar o descumprimento dos acordos de níveis de serviço (SLA's) para os acessos contratados junto às prestadoras, bem como, realizar o ateste da fatura do TJMMG.

4.3.2 Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- Portal da Rede IP Multisserviços;
- Ferramenta de monitoração de rede;
- MS Office;
- Ferramenta de Registro de TIC.

4.4 Acesso ao ambiente Mainframe

4.4.1 Elementos que Compõem o Serviço

- Acessos solicitados por meio do Portal da Rede IP Multisserviços pelo TJMMG;
- Infraestrutura de central de rede da contratada (backbone);
- Conexão ao Mainframe.

4.4.2 Para permitir acesso às aplicações mainframe, a contratada irá estabelecer associação entre os endereços Internet Protocol (IP) da rede local do TJMMG e endereços System Network Architecture (SNA) do mainframe.

4.4.3 Como pré-requisito para esse serviço, o TJMMG deverá ter contratado, no portal da Rede IP Multisserviços (www.redegoverno.mg.gov.br) um acesso e contratado junto à contratada o Serviço de Integração à Rede IP Multisserviços. Após a instalação do acesso, o TJMMG estará conectada à rede de comunicação de dados do Estado, condição indispensável para se ter acesso ao ambiente mainframe.

4.4.4 Por questões de segurança, não é permitido o acesso ao ambiente mainframe por quaisquer tipos de conexões que tenham a Internet como infra-estrutura básica. Os acessos somente são permitidos através de contratação de linha dedicada de comunicação de dados interconectada à Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais.

4.4.5 Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

Para acessar o ambiente mainframe, o TJMMG deve instalar o software QWS 3270 em suas estações de trabalho. Deverá ser feita uma configuração mínima neste software, de responsabilidade do TJMMG, que poderá contar com o suporte da contratada.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Da CONTRATADA:

5.1.1 Acesso a Solução de Business Intelligence

- a. Intermediar, caso necessário, a solicitação de autorização ao órgão gestor da solução;

- b. Disponibilizar o acesso dos usuários da solução mediante cadastro de login e senha;
- c. Responder pelo perfeito funcionamento da solução dentro do período de disponibilização, garantia que deixará de vigorar caso o TJMMG permita a sua utilização por pessoas não habilitadas;
- d. Reportar ao TJMMG as ocorrências relevantes que possam alterar e/ou impactar os serviços;
- e. Comunicar ao TJMMG, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção preventiva;
- f. Manter o portal do BI (<http://www.armazem.mg.gov.br>) em funcionamento para acesso às informações;
- g. Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhes forem fornecidos ou mesmo por ela elaborados.

5.1.2 Integração à Rede Governo

- a. Manter a prestação do serviço de integração dos acessos conforme acordado em contrato;
- b. Solicitar os serviços demandados, por meio do portal, pelo TJMMG às operadoras para os Perfis I e III;
- c. Certificar o funcionamento técnico do serviço entregue pela operadora, verificando se está dentro dos requisitos previamente estabelecidos pelo TJMMG nos Perfis I e III;
- d. Comunicar ao TJMMG qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- e. Comunicar ao TJMMG, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção preventiva;
- f. Manter o funcionamento técnico do serviço.

5.1.3 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

- a. Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- b. Gerir os níveis de serviços previstos no Termo de Referência da Rede IP Multisserviços, mantendo o TJMMG informado sobre seu não cumprimento, quando ocorrer;
- c. Gerenciar o processo de solicitação de ordem de serviços, conforme Termo de Referência da Rede IP Multisserviços;
- d. Disponibilizar ao TJMMG informações através do Portal da Rede IP Multisserviços ou e-mail para o gestor;

- e. Prestar informação ao TJMMG sobre as penalidades aplicadas às Operadoras por rompimento de nível de serviço ou descumprimento dos contratos corporativos da Rede;
- f. Garantir a correta cobrança dos serviços de comunicação de dados, efetivamente prestados pelas prestadoras de telecomunicação;
- g. Validar as informações disponibilizadas pelas prestadoras.

5.1.4 Acesso ao ambiente Mainframe

- a. Comunicar ao TJMMG qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- b. Manter a prestação do serviço conforme acordado;

5.2 Do CONTRATANTE:

5.2.1 Acesso a Solução de Business Intelligence

- a. Indicar representante junto à contratada para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução;
- b. Solicitar autorização do órgão gestor da solução de BI a ser acessada;
- c. Responder por quaisquer falhas, erros ou inconsistências originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da contratada;
- d. Providenciar a autorização dos usuários a serem cadastrados para utilização da solução;
- e. Assegurar a capacitação dos usuários da solução para elaboração de consultas e relatórios;
- f. Disponibilizar aos usuários equipamentos, softwares e demais materiais necessários à utilização da solução conforme configuração mínima descrita na sessão (Dicas=> Ambiente Recomendado/Compatível) do portal do Armazém de Informações (www.armazem.mg.gov.br);
- g. Orientar o usuário sobre uso e guarda das senhas geradas para acesso à solução e pelo não compartilhamento de usuários e senhas;
- h. Responder pela utilização da solução fora do horário de disponibilização garantido pela contratada;
- i. Comunicar de imediato, por meio do Service Desk, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação (atendimento@contratada.gov.br);
- j. Utilizar o portal do BI (<http://www.armazem.mg.gov.br>) para a conexão e conhecimento de avisos importantes.

5.2.2 Integração à Rede Governo

- a. Ter aderido à Rede IP Multisserviços conforme disposto no decreto nº 45.006/09 para os Perfis I e III;
- b. Indicar gestor e respectivo substituto, que se cadastrarão junto à contratada para gerenciar e validar a execução dos serviços solicitados;
- c. Solicitar os serviços de acesso via abertura de ordem de serviço no portal da Rede Governo;
- d. Manter atualizado o cadastro do gestor principal e seu substituto;
- e. Manter atualizado o cadastro do contato no local de instalação do acesso;
- f. Prover a contratada de informação de ativação, alteração e cancelamento que houver no acesso contratado;
- g. Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços;
- h. Realizar e controlar o pagamento dos serviços relativos aos acessos contratados junto às operadoras na Rede IP Multisserviços;
- i. Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e da senha do portal da Rede Governo, bem como pelas ordens de serviço emitidas por meio dele;
- j. Manter adequada a infraestrutura interna local de sua responsabilidade (física e lógica);
- k. Conservar os equipamentos disponibilizados pelo TJMMG para este serviço no local de sua responsabilidade.

5.2.3 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

- a. Aderir a Rede IP Multisserviços conforme disposto no decreto 45006/09;
- b. Indicar gestor e respectivo substituto, que se cadastrarão junto à contratada para solicitar e gerenciar os serviços solicitados;
- c. Prover a contratada de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;
- d. Solicitar os serviços de acesso via abertura de ordem de serviço no Portal da Rede IP Multisserviços;
- e. Manter atualizado o cadastro do gestor principal e substituto;
- f. Manter atualizado o cadastro do contato no local de instalação do acesso;
- g. Manter atualizados os dados cadastrais para efeito de faturamento das operadoras e contratada;
- h. Prover a contratada de informação de ativação, alteração e cancelamento que houver no acesso contratado;

- i. Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços;
- j. Realizar e controlar o pagamento dos serviços relativos aos acessos contratados junto às Operadoras na Rede IP Multisserviço;
- k. Receber e responsabilizar-se pelos documentos oficiais de cobranças emitidos pelas Operadoras;
- l. Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e senha do Portal da Rede IP Multisserviços, bem como pelas ordens de serviço emitidas através dele;
- m. Manter os equipamentos locais de rede ligados e informar a contratada no caso de desligamento programado ou fortuito, garantindo o correto monitoramento do acesso;
- n. Ter contratado, junto à contratada, o serviço de Integração à Rede IP Multisserviços.

5.2.4 Acesso ao ambiente Mainframe

- a. Prover a contratada de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;
- b. Indicar representante junto à contratada para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- c. Definir as transações e/ou sistemas a serem acessados;
- d. Obter a autorização, juntos aos respectivos Órgãos do Estado, para acesso aos seus sistemas hospedados no ambiente mainframe;
- e. Contratar previamente o serviço de integração à Rede IP Multisserviços da contratada;
- f. Contratar a linha de comunicação junto à operadora utilizando a Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais;
- g. Comunicar, de imediato, via Service Desk, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação;
- h. Contratar o acesso por meio do portal da Rede IP Multisserviços.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

O fluxo de execução de cada serviço será o seguinte:

6.1 Acesso a Solução de Business Intelligence

- Permissão e restrições:

- A permissão para acesso à solução de business intelligence e as regras de segurança (restrições) são definidas pelo órgão gestor da solução.
- O TJMMG solicita permissão de acesso ao órgão gestor da solução de business intelligence e repassa à contratada junto à solicitação de criação de acesso.
- Criação e Disponibilização:
- O TJMMG solicita o acesso à contratada, via área de negócios, informando para cada acesso o número de identificação oficial (MASP, matrícula) do usuário, o nome completo, e-mail institucional individual e telefone para contato. Essa solicitação deve ser anexada à permissão de acesso concedida pelo órgão gestor da solução.

6.2 Integração à Rede Governo

- O pré-requisito inicial para se efetivar a integração do acesso à Rede é a ativação do acesso solicitado pelo TJMMG à contratada;
- O TJMMG solicita o serviço por meio do portal da Rede Governo;
- Os técnicos da operadora no local de instalação e no NOC da contratada realizam a entrega da solicitação;
- A equipe da contratada atesta a solicitação entregue: comprova requisitos contratados, testa tecnicamente a conexão, o acesso aos sistemas hospedados no seu Data Center, bem como o acesso à internet, se for o caso;
- Finalizados os testes, e quando aprovados, a contratada fornece o TJMMG um parecer favorável do serviço entregue, emitindo o Termo de Aceite Técnico;
- A equipe da contratada passa a garantir o pleno funcionamento dos acessos ativados nas dependências da contratada que suporta este serviço.

6.3 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

- Consolidação dos Relatórios de Aceite das indisponibilidades dos acessos e disponibilização para UGO e Operadoras;
- Recebimento e validação com a operadora do arquivo de detalhamento das faturas;
- Aplicação das Multas geradas na apuração dos SLA's no faturamento;

- Conferência da fatura – glosa, contestação e multa;
- Disponibilização dos Relatórios Consolidados de Faturamento (informações para pagamento das faturas das operadoras) para os órgãos;
- Conferência das faturas geradas pelas operadoras para apuração de SLA's.

6.4 Acesso ao ambiente Mainframe

- Associação de um endereço IP diretamente a um terminal (endereço SNA) - Cada endereço estará associado a um único e exclusivo terminal. Nesse sentido a estação de trabalho que tenha endereço IP associado terá acesso não concorrente ao ambiente mainframe, podendo assim acessar a todos os sistemas hospedados no mainframe da CONTRATADA, desde que haja autorização por parte da entidade proprietária do sistema.
- Associação de vários endereços IP a um pool de terminais (endereços SNA) – A CONTRATANTE determinará um número (pool) de terminais a serem emulados por um número de endereços IP (rede IP). Ressaltando-se que, quando o limite de endereços SNA for atingido, nenhuma outra estação (endereço IP da rede) poderá mais emular terminal até que alguma outra estação libere o seu acesso.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 Níveis mínimos de serviço exigidos

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

7.1.1 Acesso a Solução de Business Intelligence

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de Data Center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
-----------	---

Acordo de Nível de Serviço	97,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	<p>Entende-se por ambiente operacional de Data Center, para efeito de apuração do Nível de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 contratada (rede interna); • A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio..
	Disponibilidade
	<p>Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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;

	<ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center contratada; • 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; <p>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.</p>
<p>Descrição do Indicador</p>	<p>Manutenções Técnicas Programadas</p> <p>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 contratada e acordada com o cliente.</p>
<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>Mensal</p>
<p>Mecanismo de Cálculo da Apuração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 contratada (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na contratada (em horas). <p>Indicador (%) = $TTC - (TTI - TMP) * 100$</p> <p>TTC</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>

Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da contratada, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a contratada somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

7.1.2 Integração à Rede Governo

Indicador	Disponibilidade da rede central (backbone) da contratada, desconsideradas as manutenções programadas e a indisponibilidade do acesso contratado.
Acordo de Nível de Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	<p>Rede Central (backbone) da contratada</p> <p>Entende-se por rede central (backbone), para efeito de apuração do Nível de Serviço:</p>

- O conjunto de recursos de hardware de rede responsáveis pela conectividade dos clientes à Rede IP Multisserviços, englobando os equipamentos de rede instalados no Data Center da contratada, considerando as redundâncias de infraestrutura;
- A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
- Adiciona-se a infraestrutura própria da rede ótica no caso da modalidade 4.

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 contratada;
- 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;

	<p>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.</p>
	<p>Manutenções Técnicas Programadas</p>
	<p>Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da contratada realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.</p>
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none">• 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 contratada (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na contratada (em horas). <p>Indicador (%) = $TTC - (TTI - TMP) * 100$</p> <p>TTC</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	<p>A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.</p>

Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da contratada, no mês subsequente ao da apuração dos resultados; • Fica, desde já, aceito que a contratada somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.
------------	---

7.1.3 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

Indicador	Prazo para envio de espelho das faturas antes da data de seu vencimento.
Acordo de Nível de Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir entrega dos espelhos das faturas para apoiar o ateste assinado pelos ordenadores de despesa, que aprovam os pagamentos dos circuitos da Rede IP.
Descrição do Indicador	Percentual de espelhos de faturas enviadas por e-mail para os clientes, antes do vencimento da fatura.
	<p>Entende-se por espelho de fatura o relatório que consolida a apuração (no período de prestação de serviço em intervalo definido) e a geração dos valores a serem pagos pelos clientes às operadoras.</p> <p>Os valores são apurados pelas áreas operacionais da contratada, garantindo que os níveis de serviço sejam cumpridos e, caso haja descumprimento, são registrados os descontos devidos, conforme definido no contrato da Rede IP Multisserviços.</p>
Periodicidade da	Mensal

Apuração	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>Percentual de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente no prazo (EF)</p> <p>Quant. de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente, dentro do prazo, no mês (QE)</p> <p>Quantidade total de Faturas geradas no mês (QF)</p> <p>$EF = QE / QF * 100$</p>
Evidências	Relatório de Evidências de SLA com os e-mails enviados mensalmente aos clientes da Rede IP Multisserviços.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da contratada, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a contratada somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

7.1.4 Acesso ao ambiente Mainframe

Indicador	Disponibilidade das comunicações TCP/IP, entre o Mainframe e o backbone central.
Acordo de Nível de Serviço	98,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.

Descrição do Indicador	Comunicações TC/IP
	Entende-se por comunicações TC/IP, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none">• 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 Data Center da contratada (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: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• 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 contratada;

	<ul style="list-style-type: none"> • 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; <p>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.</p>
Descrição do Indicador	<p>Manutenções Técnicas Programadas</p> <hr/> <p>Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da contratada realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.</p>
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • 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 contratada (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na contratada (em horas). <p>Indicador (%) = $TTC - (TTI - TMP) * 100$</p> <p>TTC</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>

Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da contratada, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a contratada somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

7.2. Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

No caso de descumprimento dos níveis de serviços definidos na item 7.1, os valores referenciados no item anterior sofrerão desconto, conforme tabela abaixo:

7.2.1 Acesso a Solução de Business Intelligence

Faixas de ajuste	A partir de 90,00 e abaixo de 97,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

7.2.2 Integração à Rede IP Governo

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 99,00%	Abaixo de 90,00%
------------------	---------------------------------------	------------------

Fatores de ajuste	1%	4%
-------------------	----	----

7.2.3 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 99,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

7.2.4 Acesso ao Ambiente Mainframe

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e Abaixo de 98,50%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

A realização dos descontos indicados na planilha acima não impede a aplicação das sanções à contratada por conta de inexecução contratual.

8. DO PAGAMENTO

O pagamento pelos serviços serão realizados mensalmente.

As notas fiscais/faturas relativas aos serviços prestados serão emitidas em conformidade com os preços e condições no mês subsequente à prestação do serviço, após a entrega do produto objeto de faturamento, com vencimento no 10º (décimo) dia após sua

emissão.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

O valor total da contratação, conforme proposta apresentada, é de **R\$ 87.696,00 (oitenta e sete mil, seiscentos e noventa e seis reais)**.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Pela prestação dos serviços contratados, a contratada será paga à conta de recursos do orçamento do TJMMG consignados na dotação orçamentária para o exercício de 2024 e pelas correspondentes para exercícios subsequentes, desde que constante do PPAG.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses a partir de 04/06/2024 podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, sempre mediante a assinatura de Termo Aditivo, observado o limite máximo de 120 meses previsto no artigo 107 da Lei nº 14.133/21, não sendo admitida a forma tácita.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS (QUANDO APLICÁVEL)

Os preços dos serviços serão reajustados após 12 meses, contados a partir do início da vigência do contrato, tendo como indexador o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro índice que vier substituí-lo, acumulado nos últimos 12 (doze) meses, disponível 2 (dois) meses antes do término da vigência do contrato.

Os preços reajustados não poderão ultrapassar o valor máximo para execução dos serviços no período, previsto no Cadernos de Serviços da contratada.

13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. Regime, tipo e modalidade da licitação

Os serviços constantes do objeto da solução são prestados de forma exclusiva pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais.



Documento assinado eletronicamente por **WILLIAM MARCONDES DE FREITAS SANTOS**, **Analista Judiciário/Administrador de Redes**, em 05/04/2024, às 10:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIANE DE ALMEIDA CANTARINO**, **Assistente Judiciária**, em 09/04/2024, às 10:59, 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 **0297227** e o código CRC **4B3F1249**.

24.0.000000412-6

0297227v74

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