



TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO ESTRATÉGICA DA COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS PARA, SOB DEMANDA, PRESTAR SUPORTE TÉCNICO A SERVIÇOS INSTALADOS EM SERVIDORES (EQUIPAMENTOS) TANTO HOSPEDADOS NA SEDE DO TJMMG QUANTO HOSPEDADOS EM *COLOCATION* NO AMBIENTE DA PRODEMGE - DATACENTER EM BELO HORIZONTE/MG.

1. 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.

2. JUSTIFICATIVA

Com a renovação dos serviços *sob demanda* e descritos no ainda vigente Contrato nº 07/2017, que trata de suporte técnico a serviços instalados em servidores(equipamentos) do TJMMG, especialmente os hospedados nas dependências da PRODEMGE, resguarda-se o uso, sob demanda, de *expertise* técnica necessária para ajudar a resolver eventuais problemas críticos de serviços em produção e também ajudar a subir quaisquer eventuais novos serviços que se apresentem necessários, contribuindo para garantir a continuidade de todos os serviços prestados pela Justiça Militar de Minas Gerais. Dessa forma, a presente contratação contribui à consecução dos objetivos estratégicos da JMEMG, à medida que está associada ao suporte tecnológico institucional.

Por se tratar de questões estratégicas que envolvem Segurança da Informação Institucional, indica-se a contratação com a Companhia do Estado de Minas Gerais para o presente contrato de amparo técnico. Destacamos também que a PRODEMGE, por meio da Rede IP do Estado de Minas Gerais, da qual o TJMMG é participante, tem maior facilidade de acesso e o provê com maior segurança e confiabilidade, em ambiente fechado de acesso do Estado de MG.

Uma vez que os serviços prestados à sociedade estão diretamente ligados aos meios eletrônicos, os quais são sustentados em ambiente de administração próprio desta Justiça Militar, e dada a criticidade desses serviços para a consecução dos objetivos

estratégicos da instituição, justifica-se a presente contratação.

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO, DO SERVIÇO E DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS E DEMAIS PARÂMETROS DE REFERÊNCIA

Destacamos que os serviços, seus fluxos e detalhes diversos estão previstos no caderno de serviços da PRODEMGE e são transcritos para os contratos firmados com os órgãos públicos do Estado de Minas Gerais. Dessa forma, os parâmetros qualitativos e quantitativos podem ser colhidos no doc sei 0062134, que serve também como indicação de minuta contratual, ressalvados os ajustes devidos como datas, nomes de Diretores, etc.

3.1. DO OBJETO

3.1.1. Constituem objeto do presente instrumento os serviços de informática, conforme descrição e especificações abaixo:

3.1.1.1. Suporte Técnico a Ambientes de TI

Consiste na instalação, configuração e manutenção de servidores e sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD). Compreende também a análise e o diagnóstico da infraestrutura de TI, que podem ocorrer em equipamentos ou aplicações com o objetivo de otimizar o seu desempenho, apontar possíveis problemas e evitar, assim, interrupções.

Este serviço destina-se a clientes que são responsáveis pela administração de equipamentos ou servidores de aplicativos e banco de dados, instalados fisicamente no ambiente da **PRODEMGE**, suportados por contrato de Hospedagem de Servidores (Colocation), ou nas instalações do **TRIBUNAL**.

A – Modalidades de Suporte

- **Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores:** Refere-se à instalação, configuração e manutenção de serviços relacionados ao sistema operacional de servidores.

- **Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados:** Refere-se à instalação, configuração, manutenção e desempenho de sistemas gerenciadores de banco de dados e produtos correlacionados.

- **Análise e Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI:** Refere-se à instalação e configuração de agentes de monitoramento para coleta de dados, análise dos dados coletados em equipamentos ou aplicações, e confecção do parecer de desempenho e capacidade com recomendações e proposição de ações corretivas.

O Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores contempla:

- Apoio técnico em sistemas operacionais, gerenciadores de arquivos, gerenciadores de autenticação e validação de usuários, gerenciadores de impressão, servidores de aplicações e servidores de FTP, servidores firewalls, servidores de e-mail, servidores proxy, servidores DNS e balanceamento de carga.

- Apoio na resolução de problemas e na implementação de melhorias em servidores cuja responsabilidade pela administração seja do **TRIBUNAL**.

Compõem o Serviço

Instalação e Configuração

- Instalação, configuração e otimização dos serviços disponibilizados em servidores.

Caso hospedados fisicamente no ambiente do **TRIBUNAL**, essas atividades, excluindo-se a instalação inicial do sistema operacional, serão, sempre que possível, executadas por acesso remoto.

Manutenção

- Solução de problemas referentes a atualização de sistemas, melhorias de performance e integração de componentes;

- As intervenções serão realizadas após a viabilização do acesso ao servidor pelo **TRIBUNAL**. Caso sejam necessárias, serão feitas a liberação em firewall, a ativação de serviço de conexão remota e a disponibilização de demais recursos;

- Durante a execução do serviço, a **CONTRATADA** definirá a restrição de acesso ao servidor, para melhor detecção e solução do problema.

O Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados contempla:

- O planejamento e a execução de projetos, abrangendo: configuração dos objetos de banco de dados, configuração de restrições de integridade dos dados, criação de rotinas para manutenção da integridade, segurança, desempenho, volumetria, restauração e reorganização dos dados, bem como implementação de rotinas operacionais e de cópia de segurança, conforme o padrão adotado pela **CONTRATADA**.

Compõem o Serviço

Serviços de infraestrutura

- Planejamento, instalação, configuração e disponibilização de SGBD;
- Definição, revisão sistemática e implementação de rotinas de cópia de segurança;
- Acompanhamento de rotinas operacionais e cópia de segurança;
- Realização de migração de novas versões ou reinstalação de novos componentes, observando as exigências legais;
- Análise de desempenho e configuração do ambiente de banco de dados.

Serviços de manutenção

- Realização de cópias de segurança diárias;
- Recuperação de banco de dados, sob demanda, no caso de indisponibilidade do servidor;
- Realização de retorno de backup de banco de dados, sob demanda;
- Análise de ocupação de área de armazenamento de banco de dados e volumetria;
- Alocação, movimentação, reconfiguração e redimensionamento de áreas de banco de dados;
- Monitoramento, proposta de melhorias e otimização do desempenho dos bancos de dados;
- Diagnóstico e solução de problemas relacionados ao ambiente de banco de dados;
- Habilitação de trilhas de auditoria e disponibilização de arquivos para análise;

A manutenção em SGBD será realizada em ambientes de banco de dados implantados pela **CONTRATADA**. Nos demais casos, o ambiente será avaliado para verificar a possibilidade de atendimento.

A Análise e Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI contempla:

- O planejamento e a execução de projetos, abrangendo: definição de escopo de atuação com o **TRIBUNAL**, configuração dos agentes de monitoramento (tempo mínimo de coleta: 7 dias úteis), e confecção do relatório de desempenho e capacidade conforme o padrão adotado pela **CONTRATADA**.

Compõem o Serviço

Instalação e configuração

- Instalação e configuração dos agentes de monitoramento nos equipamentos ou aplicações definidas no escopo do projeto.

Caso hospedados fisicamente no ambiente do **TRIBUNAL**, essas atividades serão, sempre que possível, executadas por acesso remoto.

Diagnóstico de desempenho e capacidade

- Coleta e validação dos dados de monitoramento;
- Análise dos dados coletados pelos agentes;
- Confecção do relatório com o parecer sobre o objeto analisado.

O serviço de Suporte Técnico a Ambientes de TI é realizado sob demanda, mediante abertura de solicitação no Service Desk.

B - Fluxo de Execução do Serviço

Instalação e Configuração

- **CONTRATANTE** abre a demanda no Service Desk, informando o número do contrato que contém esse serviço (caso o serviço não faça parte do contrato, a **CONTRATANTE** contatará a área de negócios);
- **CONTRATADA** valida as informações fornecidas pela **CONTRATANTE**, avalia as condições e complexidade para o atendimento da demanda, planeja o atendimento e agenda a execução do serviço;
- **CONTRATANTE** autoriza a execução da demanda, libera o acesso ao ambiente e disponibiliza a infraestrutura e o software. Caso seja necessário, faz a liberação em firewall e a ativação de serviço de conexão remota e disponibiliza os demais recursos que se fizerem necessários;
- **CONTRATADA** instala e configura o ambiente;
- **CONTRATANTE** homologa o ambiente e dá aceite na execução do serviço.

Manutenção

- **CONTRATANTE** abre a demanda no Service Desk informando o número do contrato que contém esse serviço (caso o serviço não faça parte do contrato, a **CONTRATANTE** contatará a área de negócios);
- **CONTRATADA** valida as informações fornecidas pela **CONTRATANTE**, avalia as condições e complexidade para o atendimento da demanda, planeja o atendimento e agenda a execução do serviço e;
- **CONTRATANTE** autoriza a execução da demanda, libera o acesso ao ambiente e disponibiliza a infraestrutura e o software. Caso seja necessário, faz a liberação em firewall, e a ativação de serviço de conexão remota e disponibiliza os demais recursos que se fizerem necessários;
- **CONTRATADA** executa a manutenção solicitada com o acompanhamento da **CONTRATANTE**, caso necessário;
- **CONTRATANTE** homologa o ambiente e dá aceite na execução do serviço.

C - Local de Prestação do Serviço

- Nas instalações da **PRODEMGE**, em Belo Horizonte.
- Para servidores nas instalações da **CONTRATANTE**, em cidades do interior de Minas Gerais, o serviço será agendado junto à equipe técnica e executado por acesso remoto.

D - Elementos que Compõem o Serviço

- Equipe técnica.
- Ferramentas específicas de apoio.

E -Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- Ambiente Operacional

- o Linux / Red Hat Enterprise 4, 5 e 6;
- o CentOS;
- o Oracle Linux;
- o VMware ESXi / ESX;
- o Hyper-v Server 2012 e 2012R2;
- o Windows 2003, 2008, 2008R2, 2012 e 2012 R2.

- Linguagens

- o PHP 4 ou 5;
- o Java 5 ou 6;
- o HTML;
- o ASP (exceto para **Análise e Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI**)
- o .NET.

- Servidores de Aplicação

- o Apache 2;
- o Tomcat 5, 6 ou 7;
- o Jboss 4, 5 e 6;
- o OAS 10g;
- o IIS 6, 7 e 8.

- Gerenciadores de conteúdo

- o Joomla;
- o WordPress.

- Soluções de Impressão

- o Cups;
- o RPM.

- Compartilhamento de Arquivos

- o Samba;
- o NFS.

- Autenticação de Usuário

- o Active Directory;
- o Samba;
- o Winbind.

- Balanceamento de Carga

- o LVS;
- o Keep Alived;
- o Heart Beat.

- Soluções FTP

- o Vsftp;
- o Wu-ftp.

- Servidores de Serviços de Rede TCP/IP

- o DNS;
- o Bind;
- o Proxy;
- o Squid;
- o SquidGuard;
- o McAfee webgateway.

- E-mail / webmail

- o Postfix;
- o Expresso;
- o Cyrrus;
- o Dovecot;
- o Openwebmail
- o Squirrelmail;
- o Courier.

- Antispam

- o Symantec;
- o Spamassassin.

- Segurança

- o Firewall IPTables – Front-end;
- o Firewall Builder 3.0.7 ou superior. Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados Oracle (10g ou superior);

- o MySQL (5.5 ou superior);
- o SQL Server (2008 ou superior);
- o PostgreSQL (9 ou superior).

F - Período da Disponibilização

Dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

O atendimento fora do horário comercial será acordado entre as partes, conforme as horas contratadas.

G - O que não está no Escopo

- Fornecimento de licença de uso ou cessão de qualquer tipo de software ou hardware;
- Transferência de conhecimento para a **CONTRATANTE** ou terceiros;
- Pagamento de taxas de manutenção ou seguro de software e hardware da **CONTRATANTE**;
- Cessão de peças para hardwares;
- Resolução de problemas em sistemas aplicativos;
- Serviços de contingência para os servidores;
- Serviço de hospedagem de servidores, sem contrato, nas instalações da **CONTRATADA** por qualquer período;
- Execução e acompanhamento de rotinas e procedimentos operacionais implementados em servidores;
- Manutenção preventiva e corretiva dos produtos instalados, seja através da aplicação de correções publicadas pelo fornecedor, migração para novas versões ou reinstalação de componentes;
- Elaboração de projetos para adequação ou melhorias no ambiente operacional e implantação de novos serviços e/ou produtos;
- Intervenções no conteúdo dos bancos de dados.

H - Atendimento e Suporte

A execução do serviço deverá ser acompanhada pela **CONTRATANTE** através de reuniões em horário comercial.

Havendo a necessidade de deslocamento, o período de atendimento será contado a partir da saída da equipe técnica até o seu retorno à **CONTRATADA**.

3.1.2. As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:

- Suporte técnico a Ambiente Operacional de Servidores - horário comercial.
- Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores – Fora do horário comercial, sábado, domingo ou feriado

3.2. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

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

Indicador	Acordo de nível de serviço
Cumprimento dos prazos acordados para a prestação do serviço.	99%

O valor especificado para o indicador será acordado entre as partes, tendo como premissas a urgência e a complexidade da demanda.

3.3. DO QUANTITATIVO DE HORAS ESTIMADAS

Serviço: Suporte técnico a Ambientes de TI

Item	Item	Unidade	Valor unitário (R\$)	Quantidade estimada mensal	Valor anual (R\$)
01	Suporte técnico a Ambiente Operacional de Servidores - horário comercial	Hora		4	556,00
02	Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores – Fora do horário comercial, sábado, domingo ou feriado	Hora		2	432,00
VALOR TOTAL DO SERVIÇO					

3.3.1. O quantitativo de horas previstas no quadro acima é estimado, sendo que serão pagas apenas as horas efetivamente utilizadas

3.4. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Constituem obrigações das partes:

3.4.1. DA CONTRATADA:

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Comunicar à **CONTRATANTE** qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- Comunicar à **CONTRATANTE** sobre a restrição dos acessos ao servidor, caso seja necessário isolar o ambiente;
- Emitir o termo de aceite, com a descrição do problema e a solução adotada, após a prestação do serviço.

3.4.2. Da CONTRATANTE:

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes;
- Prover a **CONTRATADA** de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;
- Indicar representante junto à **CONTRATADA**, informando endereço e contatos (telefone e e-mail) para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- Responder por qualquer alteração de escopo na prestação do serviço;
- Disponibilizar a infraestrutura de hardware, de software, do SGBD e demais componentes necessários à prestação do serviço com os respectivos contratos de licença de uso vigentes, bem como a documentação legal que permita a sua utilização;
- Responder por quaisquer ocorrências advindas pelo não pagamento das licenças de uso;
- Providenciar e acompanhar o acesso físico da equipe técnica da **CONTRATADA** ao ambiente do serviço, caso o acesso remoto não seja possível;
- Aprovar a conclusão do serviço através do preenchimento do termo de aceite ou de homologação, que será encaminhado pela **CONTRATADA** após a prestação do serviço. A não manifestação da **CONTRATANTE** em até 3(três) dias úteis, após o recebimento do termo, implicará na aceitação do serviço executado.



Documento assinado eletronicamente por **EDIVALDO PEREIRA DOS SANTOS, Gerente de Informática**, em 03/05/2022, às 17:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOANA EMÍLIA ROSA MEIRA, Assistente Judiciária**, em 06/05/2022, às 11:10, 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 06/05/2022, às 14:43, 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 **0229362** e o código CRC **22C955EA**.

22.0.00000477-8

0229362v4

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