



## 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

Diretoria de Tecnologia da Informação

### 2. JUSTIFICATIVA

Com a renovação dos serviços *sob demanda* e descritos no ainda vigente Contrato nº 15/2022, 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 detalhamentos 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 0300304.

#### **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:

<b>Indicador</b>	<b>Acordo de nível de serviço</b>
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

<b>Serviço: Suporte técnico a Ambientes de TI</b>
---

<b>Item</b>	<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade estimada mensal</b>
01	Suporte técnico a Ambiente Operacional de Servidores - horário comercial	Hora	4
02	Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores – Fora do horário comercial, sábado, domingo ou feriado	Hora	2

3.3.1. O quantitativo de horas previstas no quadro acima foi estimado com base no histórico de utilização do serviço, sendo a prestação do serviço realizada por demanda.

### **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 **WILLIAM MARCONDES DE FREITAS SANTOS, Analista Judiciário/Administrador de Redes**, em 15/05/2024, às 13:10, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **THAIS FONSECA CORREA, Coordenadora de Área**, em 15/05/2024, às 14:40, 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 **0302129** e o código CRC **7C1DCE91**.

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