



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Rua Gonçalves Dias, Nº 1260 - Bairro Funcionários - CEP 30140-096 - Belo Horizonte - MG - www.tjmg.jus.br
Andar: 4º

EDITAL Nº EDITAL 183/2023 - RETIFICAÇÃO Nº 01 - TJMG/SUP-ADM/DIRSEP/GEComp/COALI

RETIFICAÇÃO Nº 01 AO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 183/2023

O Tribunal de Justiça do Estado de Minas torna público para conhecimento dos interessados a Retificação ao Edital do Pregão Eletrônico nº 159/2023.

Objeto: Elaboração de estudo, projeto executivo, fornecimento, instalação, comissionamento, monitoramento, assistência técnica em garantia e manutenção de sistemas de geração de energia fotovoltaica, conforme especificações técnicas contidas no Termo de Referência e demais anexos, partes integrantes e inseparáveis do Edital.

Retifica-se o edital para alteração da ordem dos itens das tabelas constantes no ANEXO IV - (MODELO) PROPOSTA COMERCIAL READEQUADA e na CLÁUSULA SÉTIMA DO ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO, em conformidade com item 05 do ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA e CLÁUSULA 8.1 DO ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO.

Permanecem inalteradas as demais disposições editalícias, conforme abaixo:

PROCESSO ELETRÔNICO

Processo SIAD nº 465/2023

Modalidade: PREGÃO ELETRÔNICO

Tipo de Licitação/Critério de julgamento: menor preço

Modo de disputa: aberto e fechado

Diferença mínima de lances: R\$ 5.000,00/lote

Sector Requisitante: Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC

Pregoeiro: Cleonice Mendes do Nascimento

Pregoeiro Suplente: Silvana Couto Lessa

Equipe de Apoio: Cristiane Maria Ribeiro Alves

Henrique Nunes Inocência Alves

Débora Barbosa Coutinho

Apoio Técnico: Danielle Liliane Alvim

Denilson dos Santos Rodrigues

O Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, por intermédio da Gerência de Compras de Bens e Serviços – GEComp, torna público aos interessados que promoverá a presente licitação por meio do site www.compras.mg.gov.br, a ser processada e julgada em conformidade com a Lei Federal nº 10.520, de 17.07.2002; Leis Estaduais nº 13.994, de 18.09.2001, nº 14.167, de 10.01.2002; nº 20.826 de 31.07.2013, Decretos Estaduais nº 46.311 de 16.09.2013, nº 45.902, de 28.01.2012, nº 47.437 de 26.06.2018; nº 48.012 de 22.07.2020; Lei Complementar Federal nº 123, de 14.12.2006; com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666, de 21.06.1993; com as alterações posteriores a estas normas, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital, destinada a selecionar a proposta mais vantajosa, pelo tipo de licitação/critério de julgamento **menor preço global do lote**.

Com fundamento no § 3º do art. 7º da Lei Federal nº 12.527, o valor estimado da licitação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances, na forma prevista nos parágrafos 1º e 2º do art. 15 do Decreto Estadual nº 48.012/2020, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias à elaboração das propostas, todos constantes deste Edital.

O valor estimado desta licitação está permanentemente disponibilizado aos órgãos de controle externo e interno, nos termos do *caput* do art. 15 do Decreto Estadual nº 48.012/2020.

DATA E HORA DA SESSÃO PÚBLICA: **Às 14 horas do dia 27.11.2023.**

REFERÊNCIA DE TEMPO: Horário oficial de Brasília – DF.

1. DO OBJETO

Serviços Especializados de Monitoramento e Infraestrutura – NOC (Network Operations Center), conforme especificações técnicas contidas no Termo de Referência e demais anexos, partes integrantes e inseparáveis deste Edital.

1.1. Em caso de divergência entre as especificações do objeto constantes deste Edital e aquelas descritas no Portal de Compras – MG prevalecerão as primeiras.

1.2. Não ocorrendo a hipótese prevista no subitem 1.1, as especificações do edital e as descritas no Portal de Compras - MG serão consideradas complementares entre si.

2. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO

2.1. Até o dia 22.11.2023 poderão ser enviados pedidos de esclarecimentos ou apresentação de impugnação ao edital, encaminhados **exclusivamente por meio do Portal de Compras, no endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br**.

2.1.1. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos desse edital ou pedir esclarecimentos no prazo de até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública.

2.1.1.1. Excepcionalmente, na hipótese de indisponibilidade do sistema oficial do Estado de Minas Gerais, os pedidos de esclarecimentos e registros de impugnação poderão ser enviados ao e-mail coali@tjmg.jus.br, observado o prazo previsto no item 2.1.1.

2.1.1.2. Os pedidos de esclarecimento ou apresentação de impugnação que se referirem a conteúdo sensível deverão ser realizadas mediante remissão ao título, item, inciso e alínea do Anexo II do TR - Infraestrutura e Estimativa Mensal de Eventos.; sem a informação dos respectivos conteúdos, sob pena de não serem conhecidos.

2.1.2. A impugnação e os pedidos de esclarecimentos serão respondidos no prazo de 02(dois) dias úteis, contados da data de recebimento, desde que observado o prazo disposto no subitem 2.1.1.

2.2. A não impugnação do edital, na forma e tempo definidos neste documento, acarretará a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.

2.3. Nos pedidos de esclarecimentos e nas impugnações os interessados deverão se identificar com indicação de: CNPJ, Razão Social e nome do representante, se pessoa jurídica, e CPF se pessoa física.

2.3.1. As denúncias, petições e impugnações anônimas ou não fundamentadas serão arquivadas pela autoridade competente.

2.4. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital tal como se dele fizessem parte, vinculando a Administração e os licitantes.

2.5. A comunicação dos demais atos será disponibilizada no endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br.

2.6. As respostas a esclarecimentos e impugnações serão disponibilizadas **por meio do Portal de Compras, no endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br**.

2.7. A impugnação ao edital não possui efeito suspensivo.

2.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada nos autos do processo.

2.8. Quaisquer outras informações poderão ser obtidas através do telefone (31) 3249.8034.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar do presente certame pessoas jurídicas legalmente autorizadas a atuarem no ramo pertinente ao objeto desta licitação, que atendam a todas as exigências contidas neste Edital, devendo:

3.1.1. Assinalar, como condição para participação no Pregão, no momento de cadastramento de sua proposta, “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

a) que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

b) que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

3.1.1.1. Para fins de obtenção do tratamento diferenciado e simplificado de que trata a Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e o artigo 15 da Lei Estadual 20.826, de 31 de julho de 2013, alternativamente ao campo disposto na alínea "a", a Licitante poderá registrar que possui restrição no(s) documento(s) de regularidade fiscal, assumindo o compromisso de que irá promover a sua regularização caso venha a formular o lance vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação.

3.1.2. Estar cadastrado no Cadastro Geral de Fornecedoros – CAGEF;

3.1.3. Estar cadastrado para receber, por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI do TRIBUNAL, informações técnicas imprescindíveis para entendimento completo do objeto e formulação da proposta.

3.1.3.1. A empresa interessada deverá realizar cadastro como usuário externo no sistema SEI/TJMG, conforme orientações do item 13.

3.1.3.2. Uma vez cadastrado, o usuário externo da empresa interessada deverá:

a) enviar e-mail para coali@tjmg.jus.br, solicitando acesso ao "Anexo II do TR - Infraestrutura e estimativa mensal de eventos" com as seguintes informações:

a.1) no assunto do e-mail: informar nº do pregão;

a.2) nome e e-mail cadastrados no SEI/TJMG, juntamente com cópia de documento de identificação do solicitante;

a.3) nome da pessoa jurídica interessada.

b) após o envio das informações acima, o pregoeiro dará acesso ao interessado ao sistema SEI, cabendo a este acessá-lo para que seja assinado eletronicamente o Termo de Sigilo e Confidencialidade (Empresa Interessada) e após será dada vista do Anexo II do TR - Infraestrutura e Estimativa Mensal de Eventos.

3.2. Não poderá participar da presente licitação o empresário individual ou a sociedade empresária:

a) em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;

b) suspenso(a) de participar em licitação e impedido de contratar junto a qualquer órgão da Administração Pública do Estado de Minas Gerais;

c) declarado(a) inidôneo(a) para licitar ou contratar junto a qualquer órgão da Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

d) inscrito(a) no Cadastro de Fornecedoros Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP, nos termos da Lei Estadual nº 13.994/01;

e) que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial ou falência,

e.1) Caso a empresa se encontre em processo de recuperação judicial deverá apresentar, quando de sua habilitação, o plano de recuperação devidamente homologado judicialmente para fins de participação.

f) cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação;

g) que incidir nas hipóteses previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666/1993, observada a exceção prevista em seu § 1º;

h) proibido(a) de contratar com o Poder Público nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92 (Lei de Improbidade Administrativa);

i) que se enquadrar em quaisquer situações de nepotismo previstas no art. 2º da Resolução nº 229/2016 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;

j) não autorizada a funcionar no país, quando se tratar de sociedade estrangeira.

3.3. Será realizada consulta junto aos seguintes cadastros para verificação dos impedimentos, observando o disposto no subitem 9.1.1. deste Edital:

a) Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

b) Cadastro de Fornecedoros Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP;

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP; e

d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa.

3.3.1. Será realizada, ainda, consulta no módulo Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF, do Sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços – SIAD, a partir da razão social informada, para identificação da matriz e possíveis filiais da licitante arrematante.

3.3.1.1. Após a identificação prevista no subitem anterior, serão consultados os cadastros mencionados no subitem 3.3 para verificação de impedimento de licitar e contratar nos termos das alíneas "b", "c" e "d" do subitem 3.2.

4. DO CADASTRAMENTO

4.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os fornecedores deverão cadastrar-se, nos termos do Decreto estadual nº 45.902/2012, por meio do site www.compras.mg.gov.br, na opção Cadastro de Fornecedores, devendo observar os prazos ali estabelecidos.

4.1.1. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.

4.2. Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas no site www.compras.mg.gov.br ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores, via e-mail: cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br, com horário de atendimento de Segunda-feira à Sexta-feira das 08:00h às 16:00h.

4.3. O fornecimento de senha é de caráter pessoal e intransferível, sendo de inteira responsabilidade do fornecedor e de cada representante qualquer transação efetuada, não podendo ser atribuídos ao provedor ou ao gestor do sistema eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que utilizada indevidamente por terceiros.

4.4. O credenciamento do fornecedor implica a sua responsabilidade legal ou do seu representante legal e a presunção da capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Edital.

4.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAGEF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

5. DO REGIME DIFERENCIADO DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

5.1. Aplicam-se às ME/EPP (microempresas e empresas de pequeno porte) participantes desta licitação os benefícios previstos na Lei Complementar Federal nº 123/06 alterada pela Lei Complementar Federal nº 147/14; Decreto Federal nº 8.538/15; Lei Estadual nº 20.826/13; Decreto Estadual nº 47.437/18.

5.2. Serão destinados **exclusivamente** à participação de **ME/EPP** os lotes cujo valor estimado não ultrapasse R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), nos termos do art. 48, I, da Lei Complementar Federal nº 123/06, c/c art. 15 da Lei Estadual nº 20.826/13.

5.2.1. Na hipótese de a mesma ME/EPP vencer a cota reservada e a cota principal quando os lotes forem compostos pelos mesmos itens, a contratação/aquisição do item deverá ocorrer pelo menor preço obtido.

5.2.2. Caso não haja vencedor para a cota reservada composta pelos mesmos itens do lote principal, esta poderá ser adjudicada para o vencedor do lote principal ou, diante da sua recusa, aos remanescentes, desde que pelo preço do primeiro colocado.

5.3. O critério de participação de cada lote (lote com exclusividade para ME/EPP ou de ampla competição) será especificado no Anexo IV deste Edital (Modelo de Proposta), bem como será indicado no Portal de Compras.

5.4. Representam exceções ao item 5.2 as hipóteses previstas no art. 49 da Lei Complementar Federal nº 123/06 e no art. 15 da Lei Estadual nº 20.826/13.

5.5. O fornecedor, que desejar obter os benefícios previstos nos termos do subitem 5.1 deste edital, deverá comprovar a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte no momento do seu credenciamento no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF e não deverá incorrer, até a data da sessão, em nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006.

6. FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA ELETRÔNICA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO PELO SISTEMA

6.1. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão **concomitantemente, exclusivamente por meio do sistema (www.compras.mg.gov.br)**, os **documentos de habilitação** exigidos no edital e a **proposta** com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

6.1.1. Havendo previsão de documentos complementares à proposta e habilitação, o encaminhamento deve se dar na forma e prazos previstos no subitem 6.1.

6.1.2. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Certificado de Registro Cadastral - CRC emitido pelo CAGEF, cuja consulta é pública, hipótese em que assinalarão em campo próprio no sistema a opção por utilizar a documentação registrada no CAGEF, não sendo necessário o envio dos documentos que constarem como vigentes.

6.1.2.1. Os documentos que constarem vencidos no CRC, bem como os demais documentos exigidos para a habilitação que não constem do mencionado cadastro, deverão ser anexados, em conjunto com este, conforme requisitos do sistema.

6.1.2.1.1. A não observância do disposto neste subitem acarretará a inabilitação do Licitante, conforme disposto no subitem 8.2.3.

6.1.3. Após o encerramento do envio de lances, **havendo necessidade de confirmação dos documentos exigidos neste edital**, o Pregoeiro poderá solicitar documentação complementar à proposta e à habilitação, a qual será encaminhada pelo licitante melhor classificado, exclusivamente por meio do sistema.

6.2. A etapa de que trata o subitem 6.1. será encerrada com a abertura da sessão pública.

6.3. O envio dos documentos de habilitação exigidos no edital e da proposta, nos termos do disposto no subitem 6.1., ocorrerá por meio de chave de identificação e senha de acesso ao sistema.

6.4. O LICITANTE DECLARARÁ, EM CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA, O CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS PARA A HABILITAÇÃO E A CONFORMIDADE DE SUA PROPOSTA COM AS EXIGÊNCIAS DO EDITAL.

6.4.1. A FALSIDADE DA DECLARAÇÃO DE QUE TRATA O SUBITEM 6.4. SUJEITARÁ O LICITANTE ÀS SANÇÕES PREVISTAS NESTE EDITAL

6.5. Os licitantes poderão retirar ou substituir os documentos de habilitação e a proposta inseridos no sistema até a abertura da sessão pública.

6.6. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos descritos na etapa de julgamento.

6.7. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6.8. A proposta não poderá impor condições ou conter opções, bem como apresentar qualquer elemento que possa identificar o licitante durante a fase da disputa.

6.9. As propostas deverão apresentar **os preços unitários e global do lote**, somente admitidas propostas que ofereçam apenas um preço.

6.10. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

a) Valor unitário e total do item.

6.10.1. As especificações do objeto, bem como as informações a ele pertinentes, devem ser anexadas em campo próprio, por meio de arquivo no formato PDF.

6.10.2. Quando necessárias à identificação do objeto, para fins de avaliação da proposta inicial, devem ser anexadas informações que comprovem tecnicamente sua descrição, tais como folder, catálogos, entre outros.

6.11. Conforme alerta durante o cadastramento da proposta, não é permitido qualquer tipo de identificação do fornecedor nos campos preenchíveis.

Nota: Os arquivos postados juntamente com a proposta eletrônica e documentos complementares de habilitação só serão visualizados pelo pregoeiro após finalizada a conclusão da fase competitiva.

6.12. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.13. O preço global proposto deverá atender à totalidade da quantidade exigida, por lote, não sendo aceitas aquelas que contemplem apenas parte do objeto.

6.14. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhistas, taxas, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da contratada.

6.15. Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais ficam isentos do ICMS, conforme dispõem o Decreto nº 48.589, de 23 de março de 2023 e suas alterações posteriores.

6.15.1. Os fornecedores mineiros deverão apresentar, nas propostas enviadas pelo sistema eletrônico, as informações relativas ao preço do produto (ou serviço) e ao preço resultante da dedução do ICMS.

6.15.2. A classificação das propostas, etapa de lances e o julgamento dos preços, adjudicação e a homologação serão **realizados a partir dos preços dos quais foram deduzidos os valores relativos ao ICMS.**

6.15.3. O disposto nos subitens 6.15.1 e 6.15.2 não se aplica aos contribuintes mineiros enquadrados como Microempresa e Empresa de Pequeno Porte optantes pelo regime do Simples Nacional.

6.15.4. As Microempresa e Empresa de Pequeno Porte mineiras não optantes pelo Simples Nacional farão suas propostas conforme o disposto nos itens 6.5.1 e 6.15.2.

6.16. As Pequenas Empresas mineiras enquadradas como Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, optantes pelo regime do Simples Nacional, deverão anexar em suas propostas comerciais a ficha de inscrição estadual na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o pregoeiro, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

6.17. O encaminhamento da proposta implica a plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

6.18. O Tribunal efetuará as retenções tributárias e previdenciárias sobre o faturamento, nos termos da legislação vigente.

7. DA PROPOSTA

7.1. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES NO MODO DE DISPUTA ABERTO E FECHADO

7.1.1. No dia e horário indicados neste Edital o Pregoeiro iniciará a sessão pública com a abertura e divulgação das propostas comerciais.

7.1.2. Conforme o caso, as propostas comerciais serão preliminarmente analisadas, verificando-se o atendimento às especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

7.1.3. Em seguida, o Pregoeiro divulgará através do Portal de Compras – MG o resultado da análise de propostas já automaticamente ordenadas pelo sistema e convidará os licitantes a apresentarem lances por meio do sistema eletrônico, observado o horário estabelecido e as regras de aceitação dos mesmos.

7.1.3.1. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta está definido no preâmbulo do edital.

7.1.4. No transcurso da sessão pública serão divulgadas, em tempo real, todas as mensagens trocadas no *chat*, vedada a identificação dos licitantes até a finalização da etapa de lances.

7.1.5. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final fechado.

7.1.5.1. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de quinze minutos.

7.1.5.1.1. Após o prazo previsto no subitem anterior, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de tempo, aleatoriamente determinado, de até dez minutos, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

7.1.5.1.2. Encerrando o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o licitante da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores de até 10% (dez por cento) superiores à de valor mais baixo possam ofertar um lance final fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.1.5.3. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas no **7.1.5.1.2**, poderão os licitantes dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

7.1.5.4. Após o término dos prazos estabelecidos acima, o sistema ordenará os lances conforme sua vantajosidade.

7.1.5.5. Na ausência de lance final fechado classificado na forma estabelecida nos subitens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de mais três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no subitem **7.1.5.4**.

7.1.5.6. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no **7.1.5.5**.

7.1.5.7. Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.

7.1.5.8. O critério de desempate previsto no § 2º do art. 3º da Lei Federal nº 8.666, de 1993, será aplicado, nos termos do art. 36 do Decreto 48012, de 2020, caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva.

7.1.5.8.1. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.1.9. Ressalvada a hipótese de negociação com o primeiro colocado após a fase de lances, o *chat* não poderá ser utilizado para oferta de lances, devendo o fornecedor apresentá-los no campo próprio segundo definido no sistema, sob pena de sua desconsideração e caracterização de ato que perturba a sessão do procedimento licitatório.

7.1.10. O proponente não poderá desistir do lance ofertado, salvo se houver justificativa plausível e devidamente comprovada a ser analisada pelo pregoeiro durante a etapa de lances.

7.1.11. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.1.11.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fatos aos participantes, que será feita no *chat*.

7.1.12. Caberá ao licitante a incumbência de acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.2. DOS BENEFÍCIOS CONCEDIDOS PELA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06 E ALTERAÇÕES

7.2.1. Se a proposta melhor classificada para o(s) **lote(s) com ampla participação** não tiver sido ofertada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, o pregoeiro convocará a detentora da melhor proposta dentre aquelas que estejam na situação de empate, ou seja, cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) em relação ao valor apresentado pelo proponente vencedor, para que apresente novo lance, inferior ao melhor lance, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

7.2.2. Realizado novo lance, nos termos do subitem anterior, o pregoeiro examinará a aceitabilidade deste, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

7.2.3. Se a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte não apresentar proposta de preços ou não atender às exigências de habilitação, o pregoeiro convocará as Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte remanescentes que estiverem na situação de empate prevista no subitem 7.3.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

7.2.4. Sendo aceitável a nova oferta de preço, a confirmação das condições habilitatórias da Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte obedecerá ao procedimento previsto no item 9.

7.2.5. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.

7.2.6. Caso não haja Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte dentro da situação de empate ou não ocorra a apresentação de novo lance ou não sejam atendidas as exigências documentais de habilitação, será declarado vencedor o licitante originalmente detentor da melhor oferta.

7.2.7. O disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta válida não tiver sido apresentada por Microempresa ou por Empresa de Pequeno Porte.

7.3. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

7.3.1. Após a etapa de envio de lances, havendo propostas iguais não seguidas de lances, desde que já observado o disposto no Subitem 7.2., serão aplicados os critérios de desempate estabelecidos no § 2º do art. 3º da Lei federal nº. 8.666/93, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens e serviços:

a) produzidos no país;

b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

c) produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.3.2. Também será aplicado o critério de desempate previsto no § 2º do art. 3º da Lei Federal nº 8.666, de 1993 se, cumulativamente:

a) Não houver participação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, ou não se enquadrando suas propostas aos critérios para empate ficto.

b) Existir propostas de igual valor;

c) Não houver envio de lances após o início da fase competitiva;

7.3.3. Persistindo a situação de empate mesmo após a utilização dos critérios de desempate previstos neste subitem, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.4. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

7.4.1. O critério de julgamento será o de **menor preço global** ofertado para cada lote, obtido de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, anexo deste edital.

7.4.2. Encerrada a etapa de lances e após a convocação nos termos do Item 8, quando houver, o arrematante será convocado para enviar a proposta comercial readequada, adequada ao valor final ofertado durante a sessão do pregão e com especificação completa do objeto (conforme disposto no item 8 deste edital).

7.4.3. O licitante mineiro, *exceto* as microempresas e empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional, deverá informar em sua proposta final **os preços com o ICMS e os preços resultantes de sua dedução**.

7.4.4. O Pregoeiro, subsidiado pelo Apoio técnico, examinará a aceitabilidade da melhor oferta, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

7.4.5. São critérios de aceitabilidade das propostas:

a) Conformidade das especificações constantes na proposta com aquelas previstas no Edital, **devidamente comprovadas via Prova de Conceito**.

b) Compatibilidade dos preços propostos com aqueles praticados no mercado, tendo como base o valor de referência constante do processo licitatório.

7.4.6. A proposta comercial que desatender os critérios acima não será aceita pelo Pregoeiro, sendo desclassificado do certame o licitante que a tiver apresentado.

7.4.7. Encerrada a fase de lances e ordenadas as ofertas, o pregoeiro poderá encaminhar contraproposta ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que possa ser obtido preço mais favorável, e subsequentemente decidir sobre sua aceitação.

7.4.7.1. Estando o preço acima do valor de referência, e não havendo aceitação, pelo arrematante, da negociação proposta pelo Pregoeiro, será ele desclassificado, procedendo-se à convocação dos demais licitantes, observada a ordem de classificação para efeito de aceitabilidade da proposta.

7.4.8. A proposta cujo preço unitário de item do lote estiver acima do valor unitário de referência poderá ter seus valores adequados da seguinte forma:

a) readequação não linear dos preços unitários, a critério do licitante, respeitado como limite máximo o valor global final ofertado, desde que os preços unitários finais sejam menores ou iguais aos preços unitários da proposta inicial;

b) aplicação do desconto percentual linear dos preços unitários da proposta inicial, calculado a partir da diferença entre o valor global da proposta vencedora e o valor global da respectiva proposta inicial, dividida pelo valor global inicial;

7.4.8.1. Excepcionalmente, quando o preço total ofertado for aceitável, mas os unitários que o compõem necessitarem de ajustes aos estabelecidos neste Edital, será possível ao licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar a adequação dos preços unitários constantes de sua proposta aos valores estimados.

7.4.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta.

7.4.9.1. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço global, observado o disposto no subitem 7.4.8.1.

7.4.10. Caso o preço seja considerado inexequível, o pregoeiro, subsidiado pela área técnica competente, estabelecerá prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço por meio de:

a) planilha de custos elaborada pelo licitante;

b) documento que comprove contratação em andamento com preços semelhantes;

c) outros documentos comprobatórios da exequibilidade.

7.4.11. Quando aplicável, caso o licitante não apresente amostra/protótipo no prazo definido no Termo de Referência, ou na hipótese de não atendimento às exigências do Edital, a proposta não será aceita.

7.4.12. Constatado o atendimento às exigências editalícias, o Pregoeiro declarará aceita a melhor proposta.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO

8.1. A comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

8.2. Todos os documentos, inclusive a Certidão de Falência ou Recuperação Judicial, terão sua validade verificada de acordo com os **documentos postados pelo licitante, conforme Item 6 desse edital.**

8.2.1. Na hipótese de expiração da data de validade dos documentos após a sua postagem no sistema, e não sendo possível a consulta na forma do subitem 9.2, o Pregoeiro poderá solicitar o encaminhamento de novos documentos válidos.

8.2.2. Inexistindo prazo de validade expresso, reputar-se-ão válidos por 180 (cento e oitenta) dias consecutivos, contados de sua expedição.

8.2.3. O LICITANTE SERÁ CONSIDERADO INABILITADO QUANDO NÃO POSTAR DOCUMENTO EXIGIDO NESTE EDITAL, POSTAR DOCUMENTO SEM VALIDADE, VENCIDO E/OU NÃO OBSERVAR O DISPOSTO NO SUBITEM 6.1.2.1., AINDA QUE OS DOCUMENTOS SEM VALIDADE POSSAM SER CONSULTADOS, POR NÃO DEMONSTRAREM CUMPRIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, EXCETUADAS AS PRERROGATIVAS LEGAIS APLICÁVEIS ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE.

8.3. Para fins de habilitação, é facultada ao Pregoeiro, a verificação das informações e a obtenção de documentos que constem de sítios eletrônicos de órgãos e entidades das esferas municipal, estadual e federal, emissores de certidões, devendo ser tais documentos juntados ao processo.

8.4. Em caso de dúvida quanto à autenticidade de qualquer documento, o Pregoeiro abrirá prazo de 02 (dois) dias úteis para apresentação da documentação original sob pena de inabilitação.

8.4.1. O Tribunal não se responsabilizará por eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação.

8.4.2. Ocorrendo indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos necessários para verificação, o licitante será inabilitado.

8.5. Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão conter, de forma clara e visível, o nome empresarial, o endereço e o CNPJ do fornecedor.

8.6. Se o fornecedor figurar como estabelecimento matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; se filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que devam ser emitidos, obrigatoriamente, em nome da matriz.

8.7. O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do detentor da melhor proposta.

8.8. As ME e EPP deverão apresentar toda a documentação exigida para a habilitação, inclusive os documentos comprobatórios da regularidade fiscal e/ou trabalhista, mesmo que estes apresentem alguma restrição.

8.8.1. Havendo restrição na comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista para as ME e EPP, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.8.2. A prorrogação do prazo para a regularização fiscal e/ou trabalhista, por igual período, dependerá de requerimento devidamente fundamentado e dirigido ao Pregoeiro.

8.8.3. Entende-se por tempestivo o requerimento apresentado dentro dos 05 (cinco) dias úteis inicialmente concedidos.

8.8.4. A não regularização da documentação, no prazo previsto, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis.

8.9. Suspensa a sessão para avaliação da documentação habilitatória ou para quaisquer outras diligências, o Pregoeiro informará aos licitantes, via sítio de realização do pregão, através do “chat de mensagens”, o dia e horário que retornará a esse ambiente virtual para a continuidade da sessão.

8.9.1. A sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas e a ocorrência será registrada em ata.

8.9.2. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade de diligência disponível no sistema, no prazo de 02 horas ou outro prazo definido pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação.

8.9.2.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.10. Verificado o atendimento das exigências fixadas neste Edital, o licitante será declarado vencedor.

8.11. Se o detentor da melhor proposta desatender às exigências previstas neste Edital será inabilitado e o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a habilitação do licitante seguinte, na ordem de classificação, até a seleção daquela que atenda ao Edital, cujo ofertante será declarado vencedor.

8.12. O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, disponível para consulta no site www.compras.mg.gov.br.

9. DA ETAPA DE HABILITAÇÃO

9.1. Encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro procederá à análise da documentação de habilitação da licitante detentora da proposta de menor preço, para a verificação do atendimento às condições fixadas neste Edital.

9.1.1. Havendo aceitação da proposta classificada em primeiro lugar quanto às especificações técnicas e compatibilidade do preço, o pregoeiro verificará, como condição prévia ao exame da documentação de habilitação, o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

9.2. O Pregoeiro procederá à análise da situação de regularidade do licitante detentor da melhor proposta válida por meio de consulta ao Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Unidade Cadastradora da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG e, na hipótese de algum documento não constar do CRC ou se encontrar com **validade expirada, deve ser observado o disposto no subitem 6.1.**

9.2.1. Mesmo que o CRC contemple toda a documentação exigida no edital, caso entenda necessário dirimir dúvida acerca da regularidade do licitante, o Pregoeiro poderá exigir a reapresentação de quaisquer documentos previstos para habilitação, bem como poderá proceder à consulta nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos ou entidades emissores de certidões, o que constitui meio legal para fins de habilitação.

9.2.2. Constitui obrigação do licitante a verificação da validade dos documentos constantes de seu certificado de Registro Cadastral – CRC.

9.2.3. **Somente os documentos exigidos para habilitação jurídica (subitem 9.3.1), para Regularidade Fiscal e Trabalhista (subitem 9.3.2), e Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial (subitem 9.3.3.1) poderão ser substituídos pelo CRC.**

9.2.3.1. **Os demais documentos relativos à qualificação econômico-financeira, quando solicitados, poderão ser substituídos pelo CRC, desde que contenha as informações sobre os documentos exigidos no edital.**

9.3. Para fins de habilitação, será verificada a comprovação da documentação a seguir relacionada:

9.3.1. Para a HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) Registro comercial, no caso de empresário individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrados, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos da eleição de seus administradores;

c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da eleição da diretoria em exercício;

d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

9.3.2. Para a REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

- a) Prova de inscrição no CPF (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica);
- b) Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante apresentação da Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional;
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- d) Certificado de regularidade perante o FGTS;
- e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante;
- f) Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT).

9.3.3. Para a QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

9.3.3.1. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou **Certidão Negativa de Execução Patrimonial** expedida no domicílio da pessoa física, que comprove não estar o licitante em processo de recuperação judicial ou falimentar, observando o disposto no subitem 3.2 "e" do edital.

9.3.4. Para a QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

a) **Atestado(s) de Capacidade Técnica** em nome da licitante, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, que abranja a infraestrutura abaixo relacionada:

I) Bancos de Dados Oracle: Mínimo de 126 (cento e vinte e seis) unidades;

II) Bancos de Dados PostgreSQL: Mínimo de 9 (nove) unidades;

III) Servidores virtuais VMware – Mínimo de 293 (duzentos e noventa e três) unidades;

IV) Servidores de Aplicação – Mínimo de 161 (cento e sessenta e uma) unidades;

V) Links de dados MPLS – Mínimo de 138 (cento e trinta e oito) unidades.

9.3.4.1. A comprovação da execução das parcelas de maior relevância técnica descritas nos itens I a V não precisam constar simultaneamente em um único atestado. Será admitida a apresentação de mais atestados que, separadamente, comprovem a execução das parcelas acima;

9.3.4.2. A regra acima também se aplica aos quantitativos exigidos para cada item (parcela de maior relevância técnica), ou seja, a comprovação da execução do quantitativo de cada parcela também poderá constar em mais de 01 (um) atestado, sendo admitido o somatório de quantidades. No entanto, ao menos *um* dos atestados utilizados para comprovação deverá contemplar o mínimo de 50% do quantitativo exigido.

9.3.4.3. Os atestados deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Dados da empresa Licitante: nome, CNPJ;
- b) Dados da empresa cliente: nome, razão social, CNPJ, endereço;
- c) Descrição dos serviços realizados com dados que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados e que permitam identificar a compatibilidade e semelhança com o objeto da licitação;
- d) Dados do emissor do atestado: nome, cargo, telefone e e-mail de contato;
- e) Local, data de emissão e assinatura do emissor.

9.3.4.4. Não serão admitidos atestados emitidos pela própria Licitante ou por empresa do mesmo grupo da Licitante.

9.3.4.5. O TRIBUNAL poderá realizar diligências para dirimir quaisquer dúvidas ou necessidade de esclarecer alguma informação prestada.

9.3.5. DECLARAÇÃO:

a) Declaração de inexistência, em seu quadro de pessoal, de trabalhadores menores, na forma do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal, conforme modelo em anexo.

10. DA PROPOSTA COMERCIAL READEQUADA E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES (SE HOUVER) - ENVIO VIA SISTEMA

10.1. Após a etapa competitiva, o detentor da melhor proposta, independentemente de alteração do valor da proposta inicial, deverá encaminhar, no **prazo máximo de 02 (duas) horas contado a partir da solicitação do Pregoeiro no chat**, Proposta Comercial Readequada, conforme modelo constante em anexo, e **se necessário, também os documentos complementares**.

10.1.1. O pregoeiro poderá solicitar que a proposta comercial readequada seja enviada por e-mail no prazo estabelecido no subitem 10.1, pelo que informará no *chat* o endereço do e-mail, quando for o caso.

10.2. A proposta comercial readequada deverá ser elaborada conforme modelo deste Edital, obedecidas as disposições do Termo de Referência e seus anexos, em papel timbrado da empresa, com suas páginas numeradas, sem emendas, acréscimos, borrões, rasuras, ressalvas, entrelinhas ou omissões que acarretem lesão ao direito dos demais licitantes, prejuízo à Administração ou impeçam a exata compreensão de seu conteúdo, devendo constar os seguintes elementos:

- a) razão social, CNPJ (que deverá ser o mesmo para a proposta comercial e Nota Fiscal), endereço completo, número de telefone, *e-mail (que será obrigatoriamente utilizado para cadastramento do(s) representante(s) legal(is) do licitante na hipótese de ser o adjudicatário, como usuário externo, no Sistema Eletrônico de Informação - SEI - TJMG)*, bem como o nome do banco, número da conta e a respectiva agência na qual deseja receber seus créditos;
- b) especificações técnicas e outros elementos exigidos no Termo de Referência e demais anexos, de modo a identificar o objeto licitado e atender ao disposto na Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor;
- c) preços unitário e total de todos os itens que compõem o lote, em moeda corrente do País, em algarismos arábicos, observando o número máximo de 02 (duas) casas decimais após a vírgula (caso cotadas, serão desprezadas as terceira e quarta casas decimais);
- d) valor global em algarismos arábicos e por extenso;
- e) data e assinatura do representante legal do LICITANTE, com a identificação de seu nome abaixo da assinatura;
- f) **descrição da(s) ferramenta(s) ofertada(s) e que será(ão) avaliada(s) na Prova de Conceito;**
- g) prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão pública;

10.3. Quando da incidência do ICMS, na hipótese de fornecedor mineiro ser declarado vencedor do certame, caberá ao mesmo discriminar os preços COM ICMS e os preços SEM ICMS.

10.3.1. Os valores com a dedução do ICMS serão utilizados para fins de adjudicação e homologação da licitação.

10.3.2. O disposto no subitem 10.3 não se aplica às empresas mineiras enquadradas como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte optantes pelo regime do Simples Nacional, que deverão apresentar em suas propostas apenas os preços **com ICMS**.

10.3.3. Os licitantes mineiros optantes pelo Simples Nacional deverão anexar em suas propostas comerciais o documento hábil à comprovação desta opção, podendo o Pregoeiro, na sua falta, consultar a opção por este regime através do sítio eletrônico da Secretaria da Receita Federal.

10.4. O pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade de diligência disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas ou outro prazo estabelecido pelo pregoeiro, sob pena de não aceitação da proposta.

10.4.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

10.4.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do objeto ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas encaminhados por meio eletrônico, ou se for o caso, enviados por e-mail, conforme orientação do pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

11. DO RECURSO

11.1. Declarado o vencedor ou fracassado o lote, os licitantes disponibilizarão de até 10 (dez) minutos para manifestar, imediata e motivadamente, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio, a intenção de recorrer.

11.1.1. Admitido o recurso será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação de suas razões.

11.1.2. Os demais licitantes ficarão automaticamente intimados a apresentar contrarrazões no prazo de 3 (três) dias úteis, contados do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata do processo.

11.2. Os procedimentos para interposição de recurso, compreendida a manifestação da intenção do licitante durante a sessão pública, e o encaminhamento das razões do recurso e de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes, serão realizados **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, em formulários próprios, em local indicado no Portal de Compras - MG.

11.3. A apresentação de documentos complementares, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante envio para o e-mail coali@tjmg.jus.br, observado o prazo previsto no item 11.1.

11.4. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante, quanto ao resultado do certame, importará a decadência do direito de interposição de recurso.

11.5. Não serão conhecidos recursos não registrados na forma e prazo estabelecidos no item 11.1 do edital:

11.5.1. No juízo de admissibilidade, o pregoeiro poderá não conhecer do recurso caso verifique ausentes quaisquer pressupostos processuais, tais como tempestividade, legitimidade, interesse e motivação, vedado exame prévio da questão relacionada ao mérito do recurso.

11.6. Os recursos serão decididos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do encerramento do prazo para apresentação de contrarrazão, sendo que o acolhimento de recurso importará validação exclusivamente dos atos suscetíveis de aproveitamento.

11.7. O pregoeiro poderá:

11.7.1. Deixar de conhecer do recurso, na hipótese prevista no subitem 11.5;

11.7.2. Motivadamente, reconsiderar a decisão;

11.7.3. Motivadamente, manter a decisão, encaminhando o recurso para a autoridade competente, conforme art. 13 do Decreto nº 48.012/2020.

11.8. O recurso terá efeito suspensivo, exceto quando manifestamente protelatório ou quando o pregoeiro puder decidir de plano.

11.9. A decisão do recurso será divulgada no endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br.

11.10. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

11.10.1. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

11.10.2. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

11.10.3. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no CAGEF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

12. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

12.1. O procedimento de adjudicação é atribuição do Pregoeiro, quando não houver recurso, ou, quando interposto, for acolhido pelo próprio Pregoeiro.

12.2. Decididos os recursos pela autoridade competente do Tribunal e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a própria autoridade adjudicará o objeto da licitação ao vencedor e homologará o processo para determinar a contratação.

12.3. Havendo ou não interposição de recurso, a homologação é atribuição da autoridade competente do Tribunal.

13. DO CADASTRO NO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI/TJMG

13.1. O licitante deverá se cadastrar como usuário externo do sistema SEI! (se **pessoa jurídica, utilizar e-mail institucional**), por meio do link: https://sei.tjmg.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_enviar_cadastro&acao_origem=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_ext

13.2. Para que seja liberado o acesso e realizado o cadastramento no SEI/TJMG, o **representante legal** deverá encaminhar, ao e-mail suportesei@tjmg.jus.br, seu RG, CPF, Comprovante de endereço, bem como o motivo: "Envio de Documento <informar o documento> para a licitação".

13.3. Realizado o cadastro, o licitante poderá acessar o sistema, por meio do link: https://sei.tjmg.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0

13.4. O não cadastramento no Sistema Eletrônico de Informação - SEI/TJMG, caracterizará:

a) descumprimento pelo proponente de condição de participação na licitação, nos termos do item 3.1.3;

b) recusa à assinatura do termo de contrato, caracterizando, o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando o licitante vencedor às penalidades legalmente estabelecidas, na forma do art. 81 da Lei federal nº. 8.666/93.

13.5. A realização do cadastro como Usuário Externo no SEI-TJMG importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, instituído no TJMG por meio da Portaria Conjunta 593/2016, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login/senha), tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

14. DA CONTRATAÇÃO

14.1. Para fins de contratação o adjudicatário deverá manter todas as condições de habilitação consignadas no edital.

14.1.1. No momento da contratação, caso haja documentos cujo prazo de validade tenha expirado, a apresentação destes, válidos e regulares, será novamente solicitada pelo Tribunal, os quais deverão ser enviados no prazo de 02 (dois) dias úteis.

14.1.2. O licitante adjudicatário deverá diligenciar para que esteja atualizado seu cadastro no Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF, mantendo válidas e regulares as certidões no Certificado de Registro Cadastral do Fornecedor - CRC.

14.2. Após a homologação da presente licitação, o licitante adjudicatário poderá ser convocado para assinar eletronicamente o **termo contratual**, no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados do recebimento da convocação, podendo esse prazo ser prorrogado, uma vez, por igual período, desde que formalmente solicitado e justificado durante o seu transcurso, mediante aprovação do Tribunal.

14.2.1. O termo contratual deverá ser assinado eletronicamente, após cadastramento do(s) representante(s) legais do licitante adjudicatário, como usuário externo, no Sistema Eletrônico de Informação - SEI -TJMG, nos termos do Item 13.

14.2.2. O contrato será disponibilizado para assinatura somente mediante a apresentação de:

a) **Declaração de não enquadramento às hipóteses de Nepotismo, na forma dos art. 2º e 4º da Resolução CNJ nº 07/2005 e alterações introduzidas pela Resolução CNJ nº 229/2016, conforme modelo em anexo.**

b) **Planilha de composição de custos e formação de preços do objeto contratado, discriminando as parcelas representativas do preço, em especial custos diretos, Lucro, BDI quando for o caso, e impostos diretos, conforme anexo deste edital.**

14.2.3. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do termo de contrato decorrente desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

14.2.4. O descumprimento das regras ora dispostas ensejará a aplicação das penalidades previstas no subitem 15.1 deste Edital.

14.2.4.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo de contrato, dentro do prazo estabelecido neste Edital, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas, na forma do art. 81 da Lei federal nº. 8.666/93.

14.3. A Contratada não poderá caucionar ou utilizar a contratação com o Tribunal para qualquer espécie de operação financeira.

14.4. Os prazos, a forma de pagamento, de recebimento do objeto e, quando for o caso, os critérios de reajustes dos preços, são os previstos no Termo de Referência e/ou na Minuta de Contrato.

15. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

15.1. Garantidos o contraditório e a ampla defesa, poderá ser aplicada sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, a qual será registrada no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública do Estado de Minas Gerais – CAFIMP, por período de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o TJMG, sem prejuízo da multa prevista neste Edital, àquele licitante que:

- a) Apresentar documentação falsa;
- b) Deixar de apresentar documentação exigida para o certame;
- c) Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- d) Não mantiver a proposta;
- e) Convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo; ou
- g) Cometer fraude fiscal.

15.1.1. Configurada quaisquer das hipóteses acima, o licitante estará sujeito à multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, ou, na ausência deste, sobre o valor da proposta originária.

15.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

15.3. O valor da multa aplicada deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data da notificação da sanção.

15.4. Os instrumentos de defesa prévia e de recursos eventualmente interpostos pela CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas.

15.4.1. Os referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais ou em versões autenticadas por servidores da Administração, mediante prévio recolhimento das despesas, em casos de requisição de cópia, sob pena de, a critério do TRIBUNAL, não serem analisados.

15.5. As sanções previstas neste item poderão ser aplicadas cumulativamente após regular processo administrativo.

15.6. Pela inexecução de cláusulas contratuais, a licitante estará sujeita às penalidades previstas na Minuta de Contrato, anexo deste edital.

16. DA CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA DA DESPESA

16.1. As despesas referentes à execução do Contrato correrão por conta de dotação orçamentária própria do Tribunal, na(s) classificação(ões) econômica(s): **3.3.90.40.02 - Serviços de Tecnologia da Informação.**

17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. O Edital e seus anexos são complementares entre si, devendo ser lidos e interpretados na íntegra e conjuntamente, não sendo aceitas alegações de desconhecimento após encaminhamento da proposta.

17.2. As informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no Portal de Compras – MG, endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br.

17.3. É facultado ao Pregoeiro, no interesse da Administração:

- a) em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo ou aferir a idoneidade das empresas;
- b) solicitar aos setores competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar suas decisões;
- c) sanar, relevar omissões ou erros puramente formais observados na proposta e na documentação, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação.

17.4. Excepcionalmente, quando houver indisponibilidade do sistema ou outra justificativa apresentada pelo licitante e aceita pelo pregoeiro, a proposta comercial readequada, planilhas e documentação complementar poderão ser enviados mediante o Peticionamento Intercorrente.

17.4.1. Para o envio dos documentos mediante Peticionamento Intercorrente é necessário cadastro prévio no SEI - TJMG, nos termos previstos no Item 13:

17.5. A participação na presente licitação importa em ciência do licitante de que deve se abster de praticar atos ilícitos, em especial os descritos no art. 5º, da Lei Federal nº 12.846 de 1º de agosto de 2013, bem como o seu compromisso em observar os princípios da legalidade, moralidade, probidade, lealdade, confidencialidade, transparência, eficiência e respeito aos valores preconizados no Código de Conduta do TJMG, disponível no endereço eletrônico: <http://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/informes/programa-de-integridade-do-tjmg.htm#.XkXC0XtKiUm>.

17.6. A participação na presente licitação importa em ciência do licitante de que, caso contratado, poderão ser solicitadas informações complementares para acompanhamento de questões relacionadas à Integridade da empresa.

17.7. Este processo é eletrônico e estará disponível para vista mediante acesso do usuário externo pelo **Sistema Eletrônico de Informação - SEI - TJMG por meio do endereço eletrônico** https://sei.tjmg.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0, mediante e-mail e senha pessoais e intransferíveis.

17.7.1. É de responsabilidade do licitante realizar seu cadastro como usuário externo no mencionado Sistema Eletrônico de Informação - SEI - TJMG para acesso.

17.7.2. A solicitação de vista do processo eletrônico deverá ser enviada para o e-mail coali@tjmg.jus.br, observando-se:

- a) a partir do 1º (primeiro) dia útil seguinte à data de publicação do aviso no DJe, até 01 (um) dia útil antes da data da sessão pública;
- b) a partir da data de abertura da sessão pública a vista será concedida desde que o processo não esteja concluso para análise interna.

17.8. A presente licitação poderá ser revogada, por motivo de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e que justifique tal conduta, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros ou do próprio pregoeiro, mediante decisão escrita e fundamentada, de acordo com o art. 50 do Decreto Estadual nº 48.012/2020.

17.9. O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões conforme previsto no parágrafo 1º do art. 65 da Lei 8.666/93.

17.10. O pregoeiro no julgamento das propostas e da habilitação poderá releva omissões puramente formais e sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, acessível a todos os interessados, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

17.11. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

17.12. Suspenso o expediente no Tribunal nas datas e contagem de prazos previstos, estas ficam automaticamente prorrogadas para o mesmo horário do primeiro dia útil de expediente.

17.12.1. A suspensão de prazos citada acima ocorrerá somente mediante publicação de ato normativo no Diário do Judiciário eletrônico - DJe.

17.13. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

17.14. São partes integrantes e inseparáveis do presente Edital:

- **Anexo I - Termo de Referência;**
 - **Anexo I do TR - Especificação Técnica dos Serviços;**
 - **Anexo II do TR - Infraestrutura e Estimativa Mensal de Eventos;**
 - **Anexo III do TR - Equipes e Perfis;**
 - **Anexo IV do TR - Termo de Confidencialidade e Sigilo da Contratada;**
- **Anexo II - (modelo) “Declaração de Menores”;**
- **Anexo III - (modelo) de Declaração de não enquadramento às hipóteses de Nepotismo;**
- **Anexo IV - (modelo) Proposta Comercial Readequada;**
- **Anexo V - (modelo) Planilha de Custos e Formação dos Preços;**
- **Anexo VI - Minuta do Contrato ^[1]**

[1] Minuta de Contrato elaborada pela GECONT e previamente aprovada pela ASCONT.

17.15. Informações sobre o andamento desta licitação estarão à disposição dos interessados no Portal de Compras – MG, endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br, ou pelo e-mail coali@tjmg.jus.br

17.15.1. A entrega da documentação do licitante deverá ser realizada conforme disposto no "aviso".

17.16. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para solucionar quaisquer questões oriundas desta licitação.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Parte integrante e inseparável da Licitação nº 183/2023 – Processo SIAD nº 465/2023

1. SETOR REQUISITANTE

Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC

2. OBJETO

Contratação de Serviços Especializados de Monitoramento e Infraestrutura – NOC (Network Operations Center) para o Tribunal, conforme especificações técnicas contidas neste Termo de Referência.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Motivação

O aumento da dependência das atividades dos diversos setores do TRIBUNAL, tanto na 1ª quanto 2ª Instâncias com relação aos seus sistemas de informação e o incremento do nível de complexidade para manter o ambiente de TIC funcionando nos níveis de disponibilidade e desempenho exigidos, trazem à tona a necessidade de definir e manter indicadores constantemente monitorados para os principais ativos de tecnologia da informação, permitindo a atuação preventiva e proativa nas atividades de suporte e manutenção dos componentes dos serviços informatizados.

Aplicações como os sistemas publicados na Internet, correio eletrônico, portal institucional e seus bancos de dados devem estar disponíveis em regime 24x7 para atender as necessidades do negócio do TRIBUNAL. Consequentemente, há a necessidade de disponibilidade dos serviços técnicos especializados suportarem também o período integral (24x7) para garantir os níveis de disponibilidade exigidos.

Neste contexto de missão crítica e necessidade de alta disponibilidade, os serviços não podem ser prestados por servidores concursados tendo em vista que o seu número é insuficiente frente à demanda, além da falta de qualificação que iria requerer tempo e investimentos no aprimoramento técnico das equipes, que já estão sobrecarregadas com outras atividades pertinentes à DIRFOR. Sendo assim, esta não é uma opção viável para atendimento à necessidade do TRIBUNAL.

Serviços de TI monitorados de forma proativa podem emitir sinalizações / alertas do status em que operam, sendo possível uma tomada de decisão para detectar e resolver problemas latentes, evitando uma parada não programada do serviço ofertado.

A expansão do PJe impõe a necessidade de monitoramento e suporte à sua disponibilidade diuturnamente, todos os dias da semana, todos os dias do ano. A ausência deste serviço influencia negativamente na credibilidade das aplicações e cria inúmeras barreiras na aceitação dos usuários quanto à confiança do uso das tecnologias utilizadas nos sistemas em produção.

O TRIBUNAL possuía monitoramento dos serviços de TIC através do contrato 181/2016 junto a empresa Quintess (Cimcorp), e o fornecimento de ferramentas de monitoramento mediante o contrato 182/2016 cuja contratada é a HP / Microfocus. Os contratos 181 e 182 tiveram sua vigência encerrada em 13/06/2022. Os serviços dos contratos supramencionados eram prestados nas dependências da contratada pois o TRIBUNAL não possuía estrutura física suficiente para abrigar o contingente de pessoas envolvidas e nem os equipamentos necessários à prestação de serviços. Atualmente, o monitoramento é realizado através do contrato 342/2019 e pela equipe interna do TRIBUNAL.

Estes serviços precisam ser continuados e readequados para a nova realidade tecnológica do ambiente de TIC do TRIBUNAL, de forma que o órgão se mantenha alinhado às boas práticas de governança corporativa o gerenciamento dos riscos e a constante busca pela excelência na prestação dos serviços e relacionamento transparente com a sociedade, procurando aperfeiçoar o gerenciamento do ambiente de TIC.

Com a solução buscada, o TRIBUNAL pretende suprir serviços especializados de monitoramento da infraestrutura de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade dos serviços de TIC, essenciais para manter o nível de disponibilidade dos serviços e aplicações jurisdicionais e administrativas.

3.2. Benefícios ou resultados a serem alcançados com a contratação

Esta contratação visa:

- a) Manter e aprimorar os serviços de natureza continuada já contratados;
- b) Manter e melhorar a disponibilidade e o controle dos serviços de TIC do TRIBUNAL;
- c) Prover alertas tempestivos relativos ao funcionamento dos serviços informatizados visando a continuidade das atividades institucionais;
- d) Aumentar a satisfação dos usuários com os serviços prestados;
- e) Ajustar os requisitos dos serviços existentes e lacunas eventualmente não previstas das atuais contratações, visando uma melhoria continuada dos serviços a serem prestados.

3.3. Iniciativas estratégicas do TRIBUNAL às quais a solicitação está alinhada

A contratação da solução de TIC objeto deste termo de referência consta do plano anual de contratações da DIRFOR e está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do TRIBUNAL em seus princípios e diretrizes, identificados pelos códigos PD02, PD03, PD04, PD05, PD07, PD09 e PD18.

4. GLOSSÁRIO

Os termos empregados no edital, no contrato ou em qualquer outro documento relacionado aos mesmos, mas neles não expressamente definidos, deverão ser interpretados de acordo com as seguintes definições:

- a) DIRFOR: Diretoria Executiva de Informática.
- b) GETEC: Gerência de Infraestrutura Tecnológica, subordinada à DIRFOR, responsável pela área de redes, banco de dados e administração de aplicações.
- c) NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS): Resultados esperados para demandas e solicitações de serviços de TIC e associados, normalmente atrelados a indicadores que permitam mensurar o grau de conformidade do resultado entregue com o resultado esperado.
- d) TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação.
- e) NOC: Network Operations Center ou Centro de Operações de Rede.

5. QUANTITATIVOS

LOTE ÚNICO - AMPLA PARTICIPAÇÃO				
Item	Produto	Unidade	Qtd	Código CATMAS
1	Serviço de monitoramento do ambiente de TIC do TJMG	Mês	1 (para o período de 36 meses) Obs.1	125857
2	Infraestrutura de Software	Mês	1 (para o período de 36 meses) Obs.1	125954
3	Serviços de instalação e configuração	Unid.	1	125024

Obs.1 Para efeito da proposta comercial eletrônica o valor unitário deverá ser igual ao valor total do item.

6. LOCAL DE ENTREGA E IMPLANTAÇÃO

6.1. Locais de entrega e instalação da infraestrutura do NOC

6.1.1. O serviço de monitoramento será prestado nas dependências do TRIBUNAL, devendo todo o ambiente e infraestrutura necessários ao suporte do serviço de monitoramento ser implantados em nuvem pública ou privada na modalidade SaaS (Software as a Service – Software como um Serviço). Caso seja necessário, em complemento à implantação em nuvem, algum componente da solução poderá ser implantado nas dependências do TRIBUNAL, às expensas da CONTRATADA.

6.2. Data Centers TJMG

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

- Unidade Centro Operacional: Avenida do Contorno, 629, Centro, Belo Horizonte.
- Unidade Afonso Pena: Avenida Afondo Pena, 4001.

7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

Conforme Anexo I deste Termo de Referência.

8. INFRAESTRUTURA DO TRIBUNAL E ESTIMATIVA MENSAL DE EVENTOS

Conforme Anexo II deste Termo de Referência, cujo conhecimento é condição de participação conforme descrito no subitem 3.1.3 do edital.

9. REPASSE DE INFORMAÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os prestadores de serviços contratados receberão as informações/demonstrações relativas à situação atualizada da prestação dos serviços na reunião inicial de alinhamento, de forma que não prejudique o atendimento aos serviços objeto deste contrato.

10. PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA

10.1. A CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento de seus profissionais, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do TRIBUNAL, bem como as atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer.

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

10.3. Deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, ações necessárias que o TRIBUNAL deve tomar e ações a serem tomadas por ela própria que levem à redução de falhas observadas no mês.

10.4. A CONTRATADA deverá avaliar, propor e aplicar, após aprovação, melhorias nos processos e serviços de monitoramento para que a totalidade de serviços de TIC e itens de configuração do CONTRATANTE sejam mensurados e alertados quanto à existência de indisponibilidades e problemas de desempenho.

10.5. A CONTRATADA será responsável pela geração/atualização de documentos para base de conhecimento, dentre scripts e procedimentos mais frequentes.

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

10.6.1. Em caso de reprovação da documentação, a CONTRATADA deverá sanar as inconformidades apontadas pelo TRIBUNAL e reapresentá-las em até 3 (três) dias após a recusa, sob pena de não recebimento dos serviços.

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

10.8. 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.

11. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL

11.1. Expedir a autorização escrita para início da execução dos serviços.

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

11.3. Permitir e assegurar quando necessário, respeitadas suas normas internas, o acesso e a movimentação dos profissionais da CONTRATADA às instalações do TRIBUNAL, desde que devidamente identificados.

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

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Reunir-se, em até 10 dias após a assinatura do contrato, com os fiscais e gestor do contrato, para alinhamento das medidas a serem adotadas.

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

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

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

12.5. 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.

12.6. 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;

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

12.8. Indicar formalmente preposto apto a representar a CONTRATADA junto ao TRIBUNAL.

12.9. 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.

12.10. 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.

12.11. 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.

12.12. Responsabilizar-se por todos os dispêndios decorrentes da prestação de serviços, exceto os recursos que serão disponibilizados pelo TRIBUNAL para acesso às ferramentas de monitoramento e suporte do ambiente.

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

13. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

Conforme disposições contidas na Minuta de Contrato - Anexo VI deste edital.

14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

14.1. Itens 1 e 2: Mensalmente, com início após a conclusão da instalação, passível de dedução dos valores referentes às glosas em razão da medição do NMS.

14.2. Item 3: Após o 90º dia, com o respectivo término da implantação dos serviços.

14.3. No período de transição final os Itens 1 e 2 serão pagos proporcionalmente aos serviços prestados.

15. REAJUSTE CONTRATUAL

Conforme disposições contidas na Minuta de Contrato - Anexo VI deste edital.

16. GARANTIA CONTRATUAL

16.1. Para a execução do objeto desta licitação, a CONTRATADA deverá ofertar garantia de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, podendo escolher uma das modalidades abaixo:

a) caução em dinheiro;

b) título da dívida pública, considerado apenas seu valor de mercado certificado por Bolsa de Valores;

c) seguro garantia correspondente, no qual deverá constar cláusula de cancelamento do seguro somente com a anuência do Tribunal. A apólice deverá prever cobertura quanto às multas de caráter punitivo aplicáveis no âmbito da execução contratual;

d) carta de fiança bancária.

16.1.1. A vigência da garantia ofertada deverá abranger toda a vigência do Contrato e seu valor corresponderá sempre a 5% (cinco por cento) do valor total contratual, ou seja, valor inicial mais os termos aditivos formalizados;

16.1.2. A prorrogação da vigência do Contrato, fundada no art. 57, §1º da Lei Federal nº. 8.666/93, obriga a Contratada a prorrogar a vigência da garantia inicialmente ofertada, para cada etapa do contrato, ou prestar nova garantia, observando que:

a) o valor corresponderá ao período aditado;

b) a nova vigência deverá abranger todo o período acrescido, cabendo à Contratada prestá-la ao Tribunal no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir da publicação do extrato do respectivo Termo Aditivo.

16.2. Demais disposições encontram-se definidas na Minuta de Contrato, anexa a este edital.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Conforme disposições contidas na Minuta de Contrato - Anexo VI deste edital.

18. SUBCONTRATAÇÃO

Será permitida a subcontratação do fornecimento e instalação do(s) software(s) de monitoramento, conforme disposições contidas na Minuta de Contrato - Anexo VI deste edital.

19. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência contratual será de 39 (trinta e nove) meses, contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável dentro dos limites legais estabelecidos pela Lei Federal nº 8.666/93.

20. CONDIÇÃO DE ASSINATURA DO CONTRATO

A empresa arrematante, quando da assinatura do contrato, deverá apresentar planilha de composição de todos os custos da contratação, especificando o detalhamento dos quantitativos e valores referentes a todos os agentes, licenças e demais componentes da solução.

21. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA CONTRATADA

21.1. A CONTRATADA deverá manter a confidencialidade de todas as informações obtidas através da prestação do serviço de forma a resguardar o sigilo das informações do TRIBUNAL.

21.2. À CONTRATADA serão vedados, a utilização, divulgação e o fornecimento de informações referentes aos serviços objeto do contrato, salvo quando autorizado pelo TRIBUNAL.

21.3. O Representante Legal (quem assinou o contrato) e o Gerente do Contrato deverão assinar Termo de confidencialidade e sigilo, conforme modelo integrante do Anexo IV deste Termo de Referência e apresentá-lo ao TRIBUNAL, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos após assinatura do contrato.

21.4. Na ocorrência de nomeação de novos representantes da CONTRATADA, durante a vigência do contrato, este termo deverá ser novamente apresentado ao TRIBUNAL no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos.

21.5. A CONTRATADA deverá manter junto aos seus prestadores de serviços contratados, modelo similar de termo de sigilo, cabendo à mesma zelar junto a eles, pelo sigilo ou confidencialidade das informações adquiridas na prestação dos serviços.

21.6. A qualquer momento, o TRIBUNAL poderá solicitar a apresentação de termo assinado por quaisquer prestadores de serviços da CONTRATADA.

22. VISITA TÉCNICA

22.1. O licitante poderá realizar visita técnica de vistoria prévia para inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes e receber esclarecimentos necessários para a formulação da proposta e futura execução dos serviços.

22.2. O licitante não poderá, em hipótese alguma, modificar o preço e/ou condições de sua proposta sob alegação de desconhecimento das condições de execução dos serviços ou de insuficiência de dados ou informações.

22.3. As visitas deverão ser agendadas junto à Diretoria Executiva de Informática – DIRFOR, situada na Rua Ouro Preto, 1.564 – 4º andar – Bairro Santo Agostinho – Belo Horizonte/MG, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis anteriores à sessão do pregão, pelo telefone (31) 3339-7743, e deverão ocorrer, no máximo, até às 17h00 do último dia útil anterior à sessão do pregão.

22.4. O licitante deverá nomear, expressamente, por meio de Carta de Apresentação, um representante para realizar a visita técnica. Essa Carta de Apresentação deverá conter:

- a) Identificação da empresa (nome, razão social, CNPJ, endereço);
- b) Identificação do representante para realizar a visita técnica (nome, cargo, CPF, documento de identidade);
- c) Identificação do representante legal da empresa, responsável pela assinatura da referida carta (nome, cargo, CPF, documento de identidade);
- d) Todos os custos relacionados à visita técnica serão de inteira responsabilidade do licitante.

23. PROVA DE CONCEITO (POC)

23.1. O pregoeiro poderá, subsidiado pelo apoio técnico, e como condição à aceitação da proposta, solicitar à ARREMATANTE que comprove que a solução ofertada atende **à todas as exigências técnicas** em instalação da solução de monitoramento através de Prova de Conceito - POC para a qual serão concedidos, após a convocação pelo pregoeiro, **10 (dez) dias úteis para a preparação do ambiente** e, após, **15 (quinze) dias úteis para sua realização**.

23.2. A POC será realizada em laboratório montado pela arrematante em ambiente externo, de forma online, para comprovação de atendimento das funcionalidades, identificação das configurações mais aderentes às aplicações administrativas e jurisdicionais.

23.2.1. Todas as funcionalidades deverão ser demonstradas de forma simultânea, conjunta e integrada.

23.2.2. A realização dos testes e comprovações será realizada de forma online em datas e horários definidos dentro do prazo de 15 dias úteis, conforme cronograma de atividades que será informado oportunamente pelo pregoeiro juntamente com o link de acesso.

23.2.3. A(s) data(s) e o(s) horário(s) de realização da POC serão agendados via chat da licitação. Caso seja necessária, a continuidade da sessão (POC) ocorrerá sempre no mesmo horário do primeiro dia útil subsequente.

23.2.4. Qualquer alteração de data e horário será devidamente informada no *chat*, podendo ocorrer postagens diárias.

23.2.5. A transmissão da sessão pública da POC será aberta a todos os interessados, sendo limitada a participação de 03 representantes por empresa, devendo ser previamente identificados ao pregoeiro.

23.3. A LICITANTE que não apresentar a solução na data estabelecida, ou que apresentar solução que não atenda às exigências do edital, terá sua proposta desclassificada, sendo convocada a proposta subsequente.

23.4. A ARREMATANTE será convocada para iniciar a preparação da POC em até 10 (dez) dias úteis. Após o início da apresentação, a ARREMATANTE terá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis para finalizar a POC. O descumprimento do prazo acarretará a desclassificação da proposta.

23.4.1. O prazo de 15 (quinze) dias úteis será contado a partir do término da completa implantação da infraestrutura necessária à POC.

23.5. A(s) ferramenta(s) ofertada(s) e que será(ão) avaliada(s) na Prova de Conceito deve(m) ser informada(s) na Proposta Comercial Readequada.

23.5.1. Não será admitida, na POC, a utilização de ferramentas distintas das anteriormente indicadas pela ARREMATANTE.

23.6. Não caberá ao TRIBUNAL, sob qualquer hipótese, o pagamento de indenização em virtude da realização da demonstração, seja ela rejeitada ou não. Portanto, todos os custos decorrentes da POC ficarão a cargo da LICITANTE.

23.7. Caso ocorram problemas técnicos de responsabilidade do TRIBUNAL que inviabilizem o(s) teste(s) na(s) data(s) e hora(s) especificados, será(ão) agendada(s) nova(s) data(s) e o tempo perdido será restituído à licitante.

23.8. Em caso de falha na comprovação de algum item, será remarcado uma nova data, dentro dos 15 dias úteis previstos para a duração da Prova de Conceito, para que a Arrematante efetue os ajustes necessários. Esta nova data e horário serão oportunamente informados pelo pregoeiro.

23.9. Realizada a POC, o TRIBUNAL emitirá parecer conclusivo manifestando-se sobre o atendimento ou não das funcionalidades analisadas. O parecer conclusivo será encaminhado ao pregoeiro, para prosseguimento do certame.

23.10. Os itens a serem avaliados na POC são os constantes no roteiro de testes que segue abaixo neste Termo de Referência e deverão ser **atendidos em sua totalidade**.

ROTEIRO PROVA DE CONCEITO - POC

ROTEIRO DE TESTES

1. Teste 01: Instalação dos agentes.

- 1.1. A instalação dos agentes da solução sem modificação no código fonte da aplicação ou desenvolvimento de API's para monitoramento.
- 1.2. Capacidade de monitorar ambientes em containers Docker em execução em Kubernetes e Openshift.
- 1.3. Em caso de SaaS, prover banco de dados e aplicação para a solução.
- 1.4. Monitoração de aplicações containerizadas sem necessidade de alteração nas imagens (templates) ou estrutura das aplicações, monitorando aplicações heterogêneas, hospedadas em ambiente próprio do TRIBUNAL.

2. Teste 02: Monitoramento da aplicação.

- 2.1. Interface exclusivamente web para operação e administração da solução e compatibilidade com, no mínimo, os seguintes navegadores: Mozilla Firefox e/ou Google Chrome.
- 2.2. Descoberta automática de transações.
- 2.3. Fluxo e arquitetura completa das transações.
- 2.4. Monitoração fim-a-fim das aplicações.
- 2.5. Verificação da performance de todas as chamadas à banco de dados feita pelas aplicações.
- 2.6. Rastreamento da aplicação e o serviço que o executou a partir de um comando de banco de dados.

3. Teste 03 - Monitoramento da experiência dos usuários.

- 3.1. Estatísticas de experiência de usuário.
- 3.2. Performance das ações dos usuários.
- 3.3. Todos os itens solicitados devem ser atendidos ao mesmo tempo, ou seja, não será permitido que para atendimento de algum item, a solução deixe de atender outro previsto.
- 3.4. Ao final da prova de conceito a solução deverá estar totalmente operacional coletando e avaliando a performance da aplicação objeto da prova de conceito.

ANEXO I DO TR - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

1. Requisitos Gerais

- 1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos de computação em provedor que esteja condizente com os padrões de qualidade e segurança coerente com os requisitos técnicos da contratação e com as evoluções tecnológicas disponíveis no mercado.
- 1.2. O provedor de serviços em nuvem pública deverá demonstrar através da CONTRATADA estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem e garantir que continuem em conformidade com os padrões de qualidade, segurança e evoluções tecnológicas durante a vigência do contrato.
- 1.3. A CONTRATADA deverá assegurar que os dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pela CONTRATANTE, bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro.
- 1.4. O serviço de monitoramento será prestado nas dependências do TRIBUNAL, devendo todo o ambiente e infraestrutura necessários ao suporte do serviço de monitoramento ser implantados em nuvem pública ou privada na modalidade SaaS (Software as a Service – Software como um Serviço). Caso seja necessário, em complemento à implantação em nuvem, algum componente da solução pode ser implantado nas dependências do TRIBUNAL, às expensas da CONTRATADA.
- 1.5. O TRIBUNAL disponibilizará o espaço físico, mobiliário, ramais, pontos elétricos e de rede a serem utilizados pela equipe para a prestação dos serviços nas dependências do TRIBUNAL.
- 1.6. A CONTRATADA deverá fornecer e implantar equipamentos, computadores, notebooks, softwares, cabeamento, links de comunicação de dados, celulares, televisores e demais insumos necessários à prestação do objeto contratado.
- 1.6.1. Os links de comunicação de dados deverão contar com alta disponibilidade, redundância, incluindo última milha com provedores distintos.
- 1.7. Todos os recursos necessários à prestação dos serviços, incluindo pessoal, deslocamento, diárias, custos de logística e demais despesas, serão de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, às suas custas.
- 1.8. O serviço de monitoramento do ambiente de TIC será prestado de maneira contínua em regime de 24x7x365, todos os dias do ano, a fim de auxiliar no aumento da disponibilidade dos sistemas informatizados e de rede de forma apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio e atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades de usuários e da infraestrutura. O serviço de monitoramento deverá apresentar disponibilidade conforme Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos.
- 1.9. Caso a solução seja baseada no modelo de licenciamento por volumetria, o volume total de dados protegidos no disco de origem deve usar como unidade de medida Terabyte e/ou Petabyte.
- 1.10. Será realizada a contratação de serviço de monitoramento/diagnóstico, ficando a escolha das ferramentas necessárias à execução destes serviços à critério da CONTRATADA.
- 1.11. Visando o suporte ao ambiente e infraestrutura necessários ao serviço de monitoramento, como dever exclusivo à CONTRATADA de monitoramento, esta deverá prover, de modo geral: implantação, ativação e configuração, alta disponibilidade com alto desempenho, manutenção corretiva e evolutiva, atualização de releases e versões e operação de rotinas administrativas para o suporte ao ambiente.
- 1.12. Deverá contemplar as atividades de monitoramento e sustentação do ambiente fornecido para a prestação do serviço, contando com a equipe necessária para tal, sendo esta equipe devidamente dimensionada para atender à demanda e níveis de serviços previstos.
- 1.13. A CONTRATADA é responsável por organizar e gerenciar os profissionais em turnos de trabalho e prover a especialização da equipe, observando os perfis definidos no Anexo III, necessária ao cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.
- 1.14. É imprescindível que os profissionais que prestarão serviços executem os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais.
- 1.15. A interface de administração deverá ser utilizada a partir de um navegador, devendo ser compatível com os navegadores mais utilizados no mercado.

- 1.16. A solução de monitoramento deve apresentar concorrência mínima (máximo de 5%) de recursos de hardware, com os aplicativos e componentes. Todo impacto do monitoramento no ambiente deve ser reportado, analisado e sanado prontamente.
- 1.17. A solução de monitoramento e seus agentes deverão estar sempre atualizados em sua última versão. A impossibilidade desta atualização deve ser reportada e justificada ao TRIBUNAL.
- 1.18. A solução deverá monitorar, de forma direta, os softwares e os hardwares do TRIBUNAL abrangidos pelos serviços.
- 1.19. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar, configurar, manter e operar todos os recursos, incluindo equipamentos, pessoal necessário para cumprir estas atividades, dentre outros, para provimento dos serviços nas dependências do TRIBUNAL, sem ônus para o TRIBUNAL.
- 1.20. Deverá disponibilizar solução de software ITIM (IT Infrastructure Monitoring) para monitoramento da infraestrutura de sustentação das aplicações e sistemas.
- 1.21. Deverá disponibilizar solução de software NPMD (Network Performance Monitoring and Diagnostic) para monitoramento dos componentes da rede do TRIBUNAL.
- 1.22. Deverá disponibilizar solução de software para monitoramento de logs gerados pelos componentes a serem monitorados.
- 1.23. Deverá disponibilizar solução de software APM (Application Performance Monitoring) para monitoramento do ecossistema do PJe. A critério do TJMG, o software APM poderá ser utilizado em outros sistemas, respeitando-se o quantitativo de recursos e licenciamento fornecidos.
- 1.24. Deverá disponibilizar solução de software DEM (Digital Experience Monitoring) para monitoramento da experiência do usuário na utilização das aplicações, dos sistemas e da infraestrutura relacionadas ao ecossistema PJe.
- 1.25. A solução de monitoramento deverá ter a capacidade de fazer o monitoramento fim-a-fim das aplicações, sistemas e infraestrutura de TIC do TRIBUNAL.
- 1.26. A solução de monitoramento deverá prover uma visão integrada contemplando a rede, infraestrutura, aplicações, sistemas, experiência do usuário e indicadores de negócio.
- 1.27. Deverá prover identificação proativa de indicadores do ambiente que não estejam em conformidade com padrões normais de utilização, identificando problemas, executando procedimentos de recuperação e acionamento dos grupos solucionadores sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços (scripts) não obtiverem êxito.
- 1.28. Deverá realizar o monitoramento proativo dos servidores e ativos de rede, banco de dados, storages, circuitos de comunicação de dados, aplicações e serviços, identificação de problemas, execução dos procedimentos de recuperação e acionamento dos grupos solucionadores sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços (scripts) não obtiverem êxito.
- 1.29. Realizar o monitoramento proativo de todo ambiente referente aos ativos e aplicações relacionados aos sistemas, de forma dedicada, disponibilizando painéis de acompanhamento no ambiente do NOC e para as gerências da TI, de forma online com atualização dinâmica e em tempo real dos status de funcionamento e suas disponibilidades.
- 1.30. A solução deverá prover o monitoramento integrado do desenvolvimento das aplicações em conjunto com a infraestrutura necessária ao seu funcionamento (DevOps), gerando uma abordagem holística desta cadeia de ferramentas, retornando o status do ambiente gerenciado. Possibilitando rápida detecção e mensuração de impacto sobre os usuários quando da liberação de novas versões.
- 1.31. O monitoramento das aplicações e sistemas deve analisar os acessos, conteúdos, códigos e scripts sendo executados, disponibilizando estas análises por URL, usuário, localidade, IP, data e horário, sessão, navegador utilizado, performance e outros indicadores possíveis de serem coletados, possibilitando o correlacionamento entre estes. O monitoramento deverá ainda coletar e tratar informações de entrada das aplicações disponíveis nos ativos do TRIBUNAL, tais como o balanceador de carga do ambiente e Firewall.
- 1.32. Deverá prover o monitoramento da experiência dos usuários antecipando comportamentos inesperados ou indesejáveis e identificando pontos de melhoria através das tecnologias RUM (Real User Monitoring) e Synthetic Monitoring.
- 1.33. Deverá prover o monitoramento de indicadores de negócio, a serem definidos em conjunto com o TRIBUNAL, apresentando as quedas de produtividade, antecipando comportamentos indesejados e relacionando estes eventos aos itens monitorados.
- 1.34. A solução de monitoramento deverá prover a utilização de AIOps - inteligência artificial para operações de TI, visando correlação de eventos, detecção da causa raiz de incidentes e correções de forma automatizada.
- 1.35. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de configuração da integração à ferramenta de ITSM do TRIBUNAL que atualmente é o Service Manager da Microfocus (antigo HPSM), para o registro dos incidentes e chamados de atendimento. Estas ferramentas encontram-se atualmente na versão 9.40.
- 1.36. As ferramentas de ITSM poderão sofrer alterações de versão e/ou fornecedor durante a vigência do contrato.
- 1.36.1. A entrega da integração será confirmada pelo TRIBUNAL.
- 1.37. Deverá ser configurada a integração junto ao CMDB da ferramenta ITSM do TRIBUNAL; Microfocus uCMDB, Universal CMDB versão 2018.01, inserindo e atualizando as informações e status dos itens de configuração, bem como o relacionamento entre estes itens.
- 1.38. As ferramentas de ITSM poderão sofrer alterações de versão e/ou fornecedor durante a vigência do contrato.
- 1.38.1. A entrega da integração será confirmada pelo TRIBUNAL.
- 1.39. A CONTRATADA utilizará o sistema de ITSM provido pelo TRIBUNAL para atendimento aos chamados abertos para suas filas e para encaminhamento.
- 1.40. A CONTRATADA apoiará, com informações, na confecção dos itens de catálogo a serem cadastrados da ferramenta ITSM do TRIBUNAL.
- 1.41. Considerando os itens anteriores, a CONTRATADA deverá integrar estas ferramentas em painel único a ser utilizado pelo NOC, ficando a critério do TRIBUNAL indicar outras ferramentas internas a serem integradas no painel do NOC.
- 1.42. Deverá emitir alertas de incidentes na infraestrutura, sistemas e aplicações do TRIBUNAL, permitindo a abertura e fechamento automático de chamados, bem como envio de mensagens de alerta para os grupos responsáveis pelo atendimento, a serem definidos pelo TRIBUNAL.
- 1.43. Deverá proporcionar, prontamente, a análise dos incidentes e a dimensão dos impactos destes, com foco na causa raiz.
- 1.44. Para o fornecimento do correto acompanhamento do ambiente, a solução de monitoramento poderá fazer uso de agentes a serem instalados nos servidores. Deverá ser dada preferência ao monitoramento sem uso de agentes, quando possível, sem afetar o resultado esperado dos dados coletados.
- 1.45. Os agentes devem ter a capacidade de serem configurados de acordo com as necessidades de monitoramento e coleta de informações dos ativos a serem monitorados, possibilitando informar o intervalo e itens a serem monitorados e possibilitando parar o monitoramento quando necessário.
- 1.46. Os agentes devem se comunicar com o servidor da solução de monitoramento utilizando criptografia dos dados transmitidos.
- 1.47. Todos os agentes necessários ao serviço de monitoramento devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sendo instalados onde for determinada a necessidade e em comum acordo com o TRIBUNAL.
- 1.48. O fornecedor, em conjunto ao TRIBUNAL, homologará os agentes em seu ambiente de homologação, ou outro ambiente determinado pelo TRIBUNAL.
- 1.49. A solução de monitoramento deverá ter sua instalação centralizada, a exceção dos agentes necessários ao seu funcionamento e deverá fazer a consolidação dos dados coletados também de forma centralizada.
- 1.50. A solução de monitoramento deverá possuir console integrada para administração e visualização das informações sobre o ambiente do TRIBUNAL. Esta console deverá possuir controle de acessos contando com uma única autenticação segura para sua utilização.
- 1.51. Os relatórios, painéis, bem como a interface administrativa, deverão ser disponibilizados totalmente via interface WEB com segurança HTTPS.
- 1.52. As interfaces de administração deverão ser apresentadas no idioma português brasileiro e/ou inglês.

- 1.53. A solução deverá prover segurança de acesso via criação de perfis e grupos de acesso e ter integração com o serviço de diretório (Active Directory).
- 1.54. Deverá possibilitar a restrição/liberação de acessos aos itens da console de monitoramento, sendo estas configurações realizadas por perfis e/ou grupos, podendo configurar o acesso, mas não exclusivamente; aos ativos de infraestrutura e rede, aplicações, sistemas, relatórios, menus, painéis, indicadores ou outros necessários ao provimento do serviço.
- 1.55. A solução deverá permitir a fácil interrupção do monitoramento, seja total ou parcial e por intervalo de data e hora, quando solicitado.
- 1.56. Deverá localizar e reportar a necessidade de instalação dos agentes onde estes forem necessários ao correto monitoramento. Esta pesquisa por necessidade de instalação dos agentes deve ser realizada periodicamente e de forma automatizada.
- 1.57. Deverá realizar a verificação de desempenho e disponibilidade de todas as aplicações, sistemas e infraestrutura de TIC do TRIBUNAL, composta esta por diversas plataformas tecnológicas. Este documento lista alguns ativos de TI e aplicações do TRIBUNAL e dispõe sobre o dimensionamento do ambiente, mas, os ativos não se limitam a estes, podendo o TRIBUNAL acrescentar ou remover ativos e/ou aplicações, de acordo com sua necessidade e crescimento no decorrer do contrato, respeitando-se os limites de hardware, software e licenciamento adquiridos.
- 1.58. Possibilitar a separação dos itens monitorados por regiões, localidades e/ou cidades, sendo estas definidas e geridas pelo administrador, podendo os ativos serem cadastrados utilizando o range IP destes.
- 1.59. Os agentes poderão ser realocados em equipamentos distintos daqueles inicialmente instalados, a critério do TRIBUNAL, não acarretando custo adicional, respeitando-se os limites de hardware, software e licenciamento adquiridos.
- 1.60. A movimentação dos agentes de monitoramento entre os diversos itens a serem monitorados no TRIBUNAL deverá ser permitida e compor a solução de monitoramento, não acarretando custo adicional.
- 1.61. Os agentes deverão ser instalados, preferencialmente e em sua maioria, de forma automatizada. As exceções deverão ser comunicadas e negociadas junto ao TRIBUNAL.
- 1.62. Os agentes instalados farão a descoberta e inventário, de forma automatizada, dos itens de monitoramento que se conectam ao servidor onde o agente foi instalado, gerando informações deste item e suas dependências em toda e qualquer plataforma.
- 1.63. Os agentes devem ter a capacidade de serem configurados de acordo com as necessidades de monitoramento e coleta de informações dos ativos a serem monitorados, possibilitando informar o intervalo e itens a serem monitorados e possibilitando parar o monitoramento quando necessário.
- 1.64. Os agentes devem se comunicar com o servidor da solução de monitoramento utilizando criptografia dos dados transmitidos.
- 1.65. Todos os agentes necessários ao serviço de monitoramento devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sendo instalados onde for determinada a necessidade e em comum acordo com o TRIBUNAL.
- 1.66. Deverá fazer análise proativa do ambiente, em tempo real, relacionando os itens de monitoramento que apresentam comportamento diferente do esperado, sendo esta análise proveniente do aprendizado da ferramenta com relação ao ambiente monitorado, fazendo uso da inteligência artificial.
- 1.67. Deverá apresentar em interface gráfica os itens de monitoramento de cada aplicação e sistema, apresentando as dependências entre eles, possibilitando análises detalhadas de cada um dos componentes.
- 1.68. Fazer o levantamento de todos os itens de monitoramento de uma aplicação e/ou sistema listando-os de forma gráfica e contendo a dependência entre estes itens relacionados.
- 1.69. Este levantamento deve ser atualizado automaticamente, caso algum item de configuração da aplicação monitorada seja alterado, removido ou adicionado.
- 1.70. Os itens de monitoramento descobertos devem ser listados, em sua totalidade, por categoria, possibilitando, em tempo real, a exibição de todos os itens afetados por um incidente.
- 1.71. Os itens monitorados pela solução de monitoramento devem ser relacionados entre eles, visando demonstrar o correlacionamento entre estes, monitoramento fim-a-fim e descoberta da causa raiz dos incidentes.
- 1.72. Os prazos de retenção dos dados das informações são descritos abaixo:
- 1.72.1. Dados consolidados do monitoramento: 12 (doze) meses, possibilitando a consulta imediata das informações. A partir do 13º mês, os dados poderão ser sobrescritos.
- 1.72.2. Dados analíticos: 12 (doze) meses, possibilitando a consulta imediata das informações. A partir do 13º mês, os dados poderão ser sobrescritos.
- 1.72.3. Após os prazos descritos acima, os dados deverão ser repassados ao TRIBUNAL, que será então o responsável pelo armazenamento. Caso seja necessária a visualização destes dados, o TRIBUNAL proverá acesso e a CONTRATADA irá tratá-los de forma a exibí-los nas plataformas de visualização fornecidas no contrato.
- 1.73. Através dos dados históricos, devem ser criadas linhas de base das informações do ambiente, visando identificação de alterações no comportamento dos itens monitorados.
- 1.74. Os dados históricos devem prover o conhecimento necessário à gestão de incidentes possibilitando o fornecimento de informações, pela CONTRATADA de monitoramento, sobre incidentes recorrentes com suas respectivas causas raiz detectadas.
- 1.75. Com base nos dados históricos, deverá ser fornecida análise de cenários da capacidade atual e futura dos itens monitorados, possibilitando ter proatividade, evitando incidentes e possibilitando o planejamento de crescimento do ambiente.
- 1.76. A CONTRATADA deverá garantir o backup dos dados gerados no monitoramento e das configurações da Solução implantada para aplicação em caso de falhas ou necessidade de reinstalação.
- 1.77. A CONTRATADA de monitoramento deverá prover solução/correção automatizada para alertas e incidentes, sempre que possível. Estas correções automatizadas devem ser iniciadas automaticamente e devem ser validadas junto ao TRIBUNAL antes de entrarem em produção.
- 1.78. No decorrer de uma mudança planejada os itens de monitoramento correspondentes aos itens de configuração (ICs) assinalados na mudança deverão ser sinalizados na solução de monitoramento.
- 1.79. Possibilitar a configuração de alarmes através da escolha de itens de monitoramento e de acordo com variações em seus comportamentos.
- 1.80. A solução de monitoramento deverá permitir aos operadores do NOC ou administradores da ferramenta desabilitar, manualmente os alertas de determinados itens de monitoramento, no decorrer de uma mudança planejada ou quando se fizer necessário, por um período predeterminado, desde que acordado com o TRIBUNAL.
- 1.81. A solução deverá possibilitar o acesso através de smartphones e tablets.
- 1.82. Quando do acontecimento de alertas, possibilitar a configuração do envio de mensagens por e-mail e/ou aplicativos de mensagens instantâneas para um usuário ou grupos de usuários, contendo as informações necessárias sobre os itens monitorados e o fato que originou este alerta.
- 1.83. A CONTRATADA, a critério do TRIBUNAL, disponibilizará através de meio eletrônico via o Sistema de Gestão de Serviços de TIC, todos os relatórios e indicadores de disponibilidade, desempenho, atendimento e solução que contemplem os itens exigidos.
- 1.84. Deverão estar demonstrados nestes relatórios os dados relativos aos atendimentos ocorridos no mês, constando inicialmente: ativos atendidos, dados das requisições (identificação da demanda), datas, horários, pendências e responsável pelo atendimento/solução.
- 1.85. A critério do TRIBUNAL, outros dados poderão ser solicitados para serem incluídos ou excluídos nos relatórios gerados pela CONTRATADA.
- 1.86. A solução não pode impactar na performance dos itens monitorados.

1.87. O suporte técnico das ferramentas e licenças deverá ser fornecido em conjunto com o fabricante da solução de monitoramento ou por empresa credenciada pelo fabricante para serviços de suporte.

1.88. A apuração dos indicadores será mensal, e para fins de remuneração e cálculo de eventuais glosas contratuais e, a critério do TRIBUNAL, poderão ser utilizadas as ferramentas de controle fornecidas por ele disponibilizadas.

2. Monitoramento da infraestrutura

2.1. A solução de monitoramento deverá prover monitoramento e ser compatível com os itens de infraestrutura citados abaixo, não se restringindo somente a estes:

2.1.1. Servidores físicos e virtuais.

2.1.2. Sistemas operacionais Linux, Windows e Unix based.

2.1.3. Unidades de armazenamento.

2.1.4. Ambientes de virtualização VMWare, Oracle e Microsoft.

2.1.5. Containers de serviços e microsserviços, OKD, Docker, OpenShift e Kubernetes.

2.1.6. Ambientes em provedor de nuvem indicados pelo TRIBUNAL.

2.2. Apresentar o nível de disponibilidade dos itens de monitoramento, bem como da própria solução de monitoramento. Apresentar incidentes ocorridos, registrando-os na ferramenta ITSM.

2.3. Alguns dos itens a serem monitorados em servidores físicos e virtuais são compostos por: performance, utilização e erros em memória, processadores, discos, rede, status do hardware (quando este fornecer estas informações).

2.4. Monitorar ambientes virtualizados, trazendo informações de quantidade e utilização de máquinas virtuais, além de outras informações disponíveis nestes ambientes.

2.5. Apresentar a topologia e métricas de ambientes virtualizados.

2.6. Monitorar a performance dos coletores de lixo java (javagarbagecollection).

2.7. O monitoramento não se limita aos itens citados acima.

3. Monitoramento da Rede

3.1. A solução de monitoramento deverá prover monitoramento de switches, roteadores, access points, loadbalancers, firewalls, circuitos de comunicação de dados, VPNs e demais itens de rede.

3.2. Deverão ser monitoradas os indicadores de performance e consumo da rede, dentre eles, mas não se limitando a estes: erros, perdas de pacotes, latência, status do hardware, além das informações referentes aos pacotes trafegados.

3.3. Deverá disponibilizar solução de software APM (Application Performance Monitoring) para monitoramento do ecossistema do PJe. A critério do TRIBUNAL, o software APM poderá ser utilizado em outros sistemas além do PJe, respeitando-se o licenciamento máximo contratado.

3.4. O monitoramento não se limita aos itens citados acima.

4. Monitoramento das aplicações

4.1. A solução deve ter a capacidade de lidar e ser compatível com as diversas versões de plataformas de desenvolvimento, infraestrutura e componentes utilizados pelas aplicações e sistemas, tanto proprietárias do TRIBUNAL quanto adquiridas do mercado.

4.2. As reclamações de usuários quanto a desvios do uso esperado das aplicações sem erros e com bom desempenho, serão mitigadas e de forma proativa pela equipe da CONTRATADA de monitoramento, podendo as solicitações de averiguações serem demandadas para a equipe da solução de monitoramento.

4.3. A solução de monitoramento não poderá exigir alteração no código fonte das aplicações e sistemas, devendo ser capaz de coletar informações e operar a partir dos agentes instalados e configurados no ambiente.

4.4. As aplicações deverão ser monitoradas de forma automática, devendo este monitoramento ser realizado 24x7x365.

4.5. As aplicações e seus itens de monitoramento dependentes devem ser monitorados quanto a comportamentos diferentes do usual, devendo estes serem reportados pela ferramenta em tempo real.

4.6. A utilização das aplicações e sistemas pelos usuários deverá ser monitorada, em suas diferentes localidades geográficas, sendo apresentadas, por localidade, volumetrias desta utilização, indicadores de desempenho nos diversos componentes da aplicação, falhas e erros reportados em qualquer um destes componentes, apresentando comparativo com período selecionado quando necessário.

4.7. Monitorar o desempenho das aplicações e seus componentes, possibilitando a verificação, em tempo real e em intervalo determinado, de erros e falhas, utilização de CPU, latência, quantidade de requisições e transações executadas, monitoramento e identificação de instâncias de clusters, hosts e contêineres, monitoramento e rastreamento de fluxos de pacotes de rede, identificando tempos de cada etapa do caminho e pontos de gargalo, bem como demais indicadores que possibilitem verificação de comportamento fora do usual.

4.8. Os dados do monitoramento das aplicações deverão ser apresentados em interface gráfica, possibilitando uso de filtros e ordenamento de acordo com a taxa de utilização.

4.9. Verificar o desempenho dos serviços e métodos, indicando os tempos de resposta, utilização de CPU, requisições por um período, taxas e quantidade de falhas e as possíveis mensagens de erros.

4.10. Deverá disponibilizar o monitoramento das queries SQL a partir de uma aplicação e seus componentes e/ou serviços, listando-os na interface da ferramenta.

4.11. As conexões dos aplicativos com sites externos deverão ser monitoradas, sendo monitoradas a disponibilidade, desempenho e erros no acesso aos provedores e serviços de terceiros utilizados pelas aplicações e sistemas.

4.12. Fazer o monitoramento e identificação dos métodos e das linhas de código constantes em processos que tenham alta utilização de CPU e/ou apresentem baixo desempenho e/ou erros.

4.13. A experiência do usuário (UX – User Experience), no acesso aos aplicativos, deverá ser monitorada fim-a-fim, permitindo:

4.13.1. Monitorar os dados sendo trafegados desde o navegador do usuário, gerando informações para identificar possíveis problemas de usabilidade.

4.13.2. Monitorar a navegação do usuário em seu browser, permitindo acompanhar a usabilidade.

4.14. Identificar a causa raiz dos incidentes com as aplicações, indicando, na análise fim-a-fim, onde encontra-se o item ou itens de monitoramento causador(es) do problema, mapeando também quais e quantos usuários foram afetados.

4.15. O monitoramento deverá ser realizado fim-a-fim, devendo ser monitorado desde a requisição do usuário em seu navegador de internet, aplicativo móvel (android ou IOS) passando pelos acessos às redes, balanceadores de carga, servidores web, servidores de aplicação, incluindo análise dos códigos executados e banco de dados, e quaisquer outros componentes internos ou externos necessários ao atendimento da requisição do usuário no uso dos sistemas e aplicativos.

4.16. Realizar o relacionamento causa-efeito nos incidentes de desempenho ou indisponibilidade das aplicações e sistemas, realizando checagem ao nível de componentes mínimos dos itens de monitoramento envolvidos no processo. Deverá apresentar todos os itens monitorados envolvidos.

- 4.17. Apresentar informações detalhadas sobre os erros javascript nas aplicações e sistemas.
- 4.18. Apresentar em forma gráfica os fluxos completos dos acessos às aplicações, contendo todos os itens envolvidos e necessários a este acesso, descobertos no ambiente através da análise da utilização destas aplicações e sistemas pelos usuários.
- 4.19. Apresentar em forma gráfica e/ou listagem, o comportamento destes fluxos de acesso quanto aos seus indicadores, agrupando e ressaltando aqueles que não estejam em conformidade com o esperado. Permitindo classificar, filtrar e/ou ordenar estes dados.
- 4.20. Permitir o detalhamento total dos itens deste fluxo, possibilitando a decomposição em unidades básicas de código e/ou queries aos bancos de dados.
- 4.21. Utilizar de tecnologias AIOps, fazendo a correlação de eventos para levantamento da causa raiz dos incidentes.
- 4.22. Identificar e listar os usuários afetados por um incidente, reportando os itens de monitoramento que causaram este incidente e sua causa raiz.
- 4.23. Possibilitar a criação de gatilhos para notificação em caso de aparecimento de textos monitorados nos logs dos itens de monitoramento, fazendo uso de pesquisas por expressões regulares.
- 4.24. Coletar informações de alterações no ambiente, provenientes de mudanças planejadas ou não, ou quedas inesperadas de serviços ou componentes possibilitando vincular um incidente a estas informações.
- 4.25. A identificação dos incidentes, em qualquer item de monitoramento, deve ser automática e em tempo real devendo ser os itens de monitoramento afetados identificados e reportados.
- 4.26. Através de AIOps deve analisar e mostrar de forma clara, o comportamento de todos os itens de monitoramento, através do tempo, identificando, automaticamente, padrões e trabalhando com linhas de base para comparações e corretas identificações de desvios, reportando prontamente os incidentes e permitindo consultas ao histórico destes monitoramentos.
- 4.27. Os incidentes que ocorram devido à performance não compatível com o esperado, seja em transações, queries em bancos de dados ou qualquer outros dos componentes de monitoramento deverão ser apresentados e destacados, contendo todas as informações pertinentes aos itens identificados como causadores do incidente.
- 4.28. Possibilitar a configuração automática de alertas visando notificação em tempo real de desvios encontrados no ambiente. Estes alertas poderão ser configurados em um ou mais painéis e/ou relatórios a serem disponibilizados. Permitir o envio destes alertas para sistemas de mensageria.
- 4.29. Possibilitar o início de tarefas corretivas, previamente automatizadas, a partir de um ou mais alertas, previamente definidos, automaticamente.
- 4.30. Todas as conexões aos bancos de dados deverão ter seu desempenho monitorado, reportando falhas, performance, locks, queries mais utilizadas e reportando os indicadores ressaltando aqueles que apresentarem desvio quanto ao funcionamento esperado.
- 4.31. O monitoramento das conexões aos bancos de dados deverá ser integrado ao monitoramento fim-a-fim das aplicações e sistemas.
- 4.32. O monitoramento das aplicações e sistemas deve analisar os acessos, conteúdos, códigos e scripts sendo executados, disponibilizando estas análises por URL, usuário, localidade, IP, data e horário, sessão, navegador utilizado, desempenho e outros indicadores possíveis de serem coletados, possibilitando o relacionamento entre estes.
- 4.33. A solução de monitoramento deverá possibilitar a visualização destas análises de acessos, conteúdos, códigos e scripts das aplicações e sistemas, com uso de ordenação e/ou filtros selecionados, bem como indicar cenários e ações para a melhoria de comportamentos identificados que estejam fora do padrão esperado de funcionamento.
- 4.34. O monitoramento não se limita aos itens citados acima.

5. Monitoramento dos Bancos de Dados

- 5.1. A solução deve ter a capacidade de lidar e ser compatível com as diversas versões de banco de dados.
- 5.2. Os bancos de dados deverão ser monitorados de forma automática, devendo este monitoramento ser realizado 24x7x365.
- 5.3. Monitorar o desempenho dos bancos de dados, possibilitando a verificação, em tempo real e em intervalo determinado, de erros e falhas, utilização de CPU, latência, quantidade de requisições e transações executadas, bem como demais indicadores que possibilitem verificação de comportamento fora do usual.
- 5.4. Monitorar os recursos do servidor de banco de dados quanto à memória, CPU e armazenamento.
- 5.5. Todas as transações realizadas em bancos de dados deverão ser monitoradas quanto à performance, locks, quantidade de conexões, falhas de execução de queries e acessos, tipo de query, e demais indicadores que possam ajudar na detecção da saúde dos bancos de dados.
- 5.6. Possibilitar o início de tarefas corretivas, previamente automatizadas, a partir de um ou mais alertas, previamente definidos, automaticamente.
- 5.7. O monitoramento não se limita aos itens citados acima.

6. Painéis de monitoramento

- 6.1. Os painéis de monitoramento serão instalados nas dependências do TRIBUNAL, com as configurações mínimas listadas a seguir.
- 6.2. A CONTRATADA deverá fornecer 10 (dez) televisores com, no mínimo, as seguintes características:
 - a) Tela de LED 60 polegadas com Resolução 4K 3840 x 2160, tipo full Screen/ Widescreen;
 - b) Bivolt;
 - c) Conexão Wifi;
 - d) Entradas hdmi/usb, conversor;
 - e) Controle remoto.
- 6.3. Os itens monitorados e suas dependências devem ser exibidos de forma gráfica, permitindo a utilização de filtros e ordenamento para visualização de um ou mais destes itens e de suas dependências.
- 6.4. Deverá contemplar a visualização dos painéis através de dispositivos móveis.
- 6.5. Nestes painéis deverá ser mostrado os status dos principais itens de monitoramento tendo como foco as aplicações e sistemas além dos indicadores de negócio. Os gestores das áreas definirão detalhes e filtros a serem aplicados.
- 6.6. A geração dos relatórios deverá contemplar modelos parametrizados para reportar desempenho e disponibilidade para os itens de monitoramento, relacionando estes itens a regras de negócio a serem definidas em conjunto com o TRIBUNAL.
- 6.7. A Contratada deverá fornecer, implantar e realizar manutenção preventiva e corretiva de todo hardware, software, firmware, cabos, estrutura de instalação e acessórios necessários à configuração, visualização e operação da solução de monitoramento nas dependências do TRIBUNAL.
- 6.8. Além dos gráficos apresentados nos painéis, a solução de monitoramento deverá possibilitar a criação de outros relatórios em forma de gráficos, tabelas e estruturas com cores destacadas de acordo com o evento monitorado pelas ferramentas. Estes itens devem ser disponibilizados para acesso pelo TRIBUNAL via Web.
- 6.9. Possibilitar a criação de painéis com visão gráfica dos itens de monitoramento do ambiente, ordenados e filtrados de acordo com a necessidade.
- 6.10. Possibilitar a criação de painéis com visão gráfica dos itens de monitoramento que estão com comportamento diferente do esperado e suas dependências ou relacionamentos com apontamento da causa raiz do incidente.

- 6.11. Possibilitar a criação de painéis com visão gráfica do monitoramento fim-a-fim apresentando indicadores coletados.
- 6.12. Possibilitar a criação de painéis com diversos tipos de gráficos.
- 6.13. Os painéis criados agruparão os itens de monitoramento coletados de acordo com a necessidade do TRIBUNAL, oferecendo visões operacionais modeladas de acordo com o público que acessa a solução.
- 6.14. A CONTRATADA será responsável pela conectividade e pela disponibilidade dos painéis via serviços web, com segurança HTTPS.
- 6.15. Os painéis devem estar disponíveis para acesso pelo TRIBUNAL 24x7x365.
- 6.16. A CONTRATADA fará o monitoramento do ambiente através de painéis pré-determinados pelo TRIBUNAL.
- 6.17. No decorrer do contrato, poderão ser solicitados outros painéis conforme a evolução tecnológica do ambiente, sem ônus ao TRIBUNAL.
- 6.18. O monitoramento proativo deverá ser realizado através dos painéis de disponibilidade e desempenho listados neste documento.

Tipo	Painel	Atividade
Banco de dados	1 (um) painel com status de todos os bancos Oracle, Postgre SQL, MS SQL Server, MySql Server, ElasticSearch e MongoDB.	Requer agrupamento por tipo de ambiente: produção, homologação e desenvolvimento, treinamento, teste e suporte em visão única.
	1 (um) painel com o status dos Storages (Capacidade, ocupação, conectividade-ativo/não ativo)	Requer a criação do monitoramento dos bancos de dados.
Rede	1 (um) painel com status dos Servidores de Rede físicos	Requer agrupamento dos Servidores de Rede físicos
	1 (um) painel com status dos Servidores de Rede Virtualizados	Requer agrupamento dos Servidores de Rede Virtualizados
	1 (um) painel com status dos Serviços de E-mail, DNS, LDAP e Wifi.	Requer agrupamento dos Serviços de E-mail, DNS, LDAP e Wifi.
	1 (um) painel com status dos circuitos de comunicação de dados.	Requer agrupamento dos circuitos de comunicação de dados.
Serviços Web	1 (um) painel com status dos serviços Web	Requer agrupamento serviços Web
PJe	1 (um) painel com status do PJe	Requer agrupamento dos ativos PJe
A definir	2 (dois) painéis a definir	A definir

7. Central de Operações de Monitoramento – NOC

7.1. A empresa prestadora dos serviços de monitoramento deverá prover os seguintes serviços através do NOC:

- Monitorar todos os alertas assinalados pela solução de monitoramento;
- Identificar os itens de monitoramento envolvidos em alertas e possíveis incidentes envolvendo estes itens, através da análise destes alertas da solução de monitoramento;
- Monitorar a fila de atendimento destinada ao NOC, no ITSM do TRIBUNAL, visando atender a todos os incidentes reportados;
- Solucionar os incidentes, consultando a base de conhecimento do ITSM do TRIBUNAL e utilizando scripts de atendimento existentes nesta base, quando disponíveis;
- Escalar os incidentes que não forem possíveis de serem resolvidos para os grupos solucionadores, internos ou externos, previamente indicados pelo TRIBUNAL;
- Atualizar, continuamente, a base de conhecimento com informações que auxiliem na solução dos incidentes existentes ou cadastrando novos incidentes;
- Registrar na ferramenta ITSM do TRIBUNAL todas as informações referentes as atuações da equipe no tratamento de requisições ou incidentes;
- Acompanhar os chamados abertos pelo NOC, quando escalados para outros grupos solucionadores, durante todo o período em que estiverem abertos até o seu fechamento, conferindo se todas as informações necessárias ao correto encerramento dos chamados foram registradas, solicitando e registrando mais informações quando necessário;
- Informar às áreas responsáveis pelos itens de monitoramento afetados pelos incidentes, sobre a ocorrência destes, de acordo com plano de comunicação estabelecido junto ao TRIBUNAL;
- Coletar informações sobre os incidentes, como captura de telas, logs, configurações e outros itens que possam auxiliar na resolução destes pelo NOC ou pelo grupo solucionador ao qual o incidente foi escalado;
- Apresentar, mensalmente, os indicadores e volumetrias dos serviços executados pelo NOC no mês anterior. A agenda para esta apresentação será definida em conjunto ao TRIBUNAL.

8. Requisitos de implantação da Solução de TIC

8.1. Fornecimento do Objeto

8.1.1. Toda a infraestrutura de software e hardware, necessários à prestação do serviço de monitoramento, deverão ser instalados e configurados em ambientes de responsabilidade da CONTRATADA, em local previamente estabelecido. Dentre estes itens, mas não exclusivamente, encontram-se: bancos de dados, sistemas operacionais, componentes da solução de monitoramento e suas respectivas licenças.

8.1.2. Havendo a necessidade da instalação de algum dispositivo inerente à solução a ser fornecida, o TRIBUNAL disponibilizará o acondicionamento do equipamento no RACK do datacenter.

8.1.3. A instalação, configuração e customização da solução, incluindo todos os agentes de monitoramento e coleta que se façam necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA.

8.1.4. A infraestrutura de software e hardware para sustentação da solução de monitoramento deverá ser dimensionada para atender a todas as demandas de monitoramento do ambiente de TIC do TRIBUNAL descritas neste documento.

8.1.5. A infraestrutura de software e hardware, da solução de monitoramento, deverá se adaptar ao crescimento dos aplicativos, sistemas e ativos de infraestrutura do TRIBUNAL.

8.1.6. Toda e qualquer instalação e/ou configuração de software e hardware, necessárias ao funcionamento da solução de monitoramento no ambiente do TRIBUNAL, deverá seguir as melhores práticas de governança, observando processo de mudança do TRIBUNAL, que será devidamente apresentado à CONTRATADA.

8.1.7. Visando o suporte ao ambiente e infraestrutura necessários ao serviço de monitoramento, como dever exclusivo da CONTRATADA, esta deverá prover, de modo geral: licenciamento, implantação, ativação e configuração, alta disponibilidade com alto desempenho, mentoria, manutenção corretiva e evolutiva, fornecimento de novas licenças, atualização de releases e versões e operação de rotinas administrativas para o suporte ao ambiente.

8.1.8. A CONTRATADA deverá realizar a verificação da performance e disponibilidade de todas as aplicações, sistemas e infraestrutura de TIC do TJMG, composta esta por diversas plataformas tecnológicas. Este documento lista alguns ativos de TI e aplicações do TJMG e dispõe sobre o dimensionamento do ambiente, mas, os ativos não se limitam a estes, podendo o TRIBUNAL acrescentar ou remover ativos e/ou aplicações, de acordo com sua necessidade e crescimento.

8.1.9. A Contratada deverá fornecer cronograma detalhado das atividades de implantação e configuração do software e hardware necessários à prestação do serviço de monitoramento do ambiente do TRIBUNAL, incluindo os testes de funcionamento dos requisitos constantes deste documento.

8.1.10. Os softwares e firmwares de hardware, da solução de monitoramento, devem sempre ser atualizados em sua última versão disponível, incluindo aplicação de patches de segurança e correção de erros.

8.1.11. A utilização de versões anteriores à última disponibilizada pelo fabricante poderá ser aceita, desde que a justificativa seja apresentada e acatada pela equipe técnica do TRIBUNAL.

8.1.12. Nenhum componente da solução escolhida deve apresentar anúncio de fim do ciclo de vida de produção (EOL - end-of-life) nem do fim de comercialização (EOS - end-of-sale) previstos em "roadmap" oficial para até o final do prazo inicial de contratação, devendo haver também disponibilidade de suporte oficial do fabricante durante a vigência contratual.

8.1.13. Em caso de descontinuidade de versão das ferramentas da solução de monitoramento a CONTRATADA deverá substituí-las por novas ferramentas com suas devidas licenças, garantindo a não interrupção do fornecimento dos serviços contratados e sem qualquer custo adicional ao TRIBUNAL durante a vigência contratual.

9. Prazos de implantação dos serviços

9.1. Prazo de implantação dos serviços: Os serviços devem ser implantados e operacionais em até 91 (noventa e um) dias corridos a partir do início de vigência do contrato, conforme cronograma.

9.2. Etapas da Execução dos Serviços: Em função da natureza da contratação, este objeto prevê as seguintes fases:

Tabela de fases da contratação		
Fase		Período
a)	Preparação	A partir do início da vigência do contrato até o início da Operação;
b)	Operação	Com início no 91º (nonagésimo primeiro) dia corrido até o início da Transição Final;
c)	Transição Final	Com início possível a partir do 34º (trigésimo quarto) mês do contrato, estendendo-se até o fim do contrato.

9.3. Fase de Preparação

9.3.1. É o período de estabilização, que abrange a preparação e o repasse dos serviços do contrato anterior para o novo, compreendendo o processo de entendimento pela CONTRATADA do funcionamento do TRIBUNAL e dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços

9.3.2. Na Fase de Preparação a CONTRATADA deverá:

a) Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, processos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;

b) Implantar a solução de monitoramento, em conformidade com os requisitos exigidos;

c) Elaborar os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos;

d) Definir as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução dos serviços.

9.3.3. A CONTRATADA deverá preparar toda a infraestrutura adequada com equipamentos, recursos humanos e procedimentos de trabalho, de modo a possibilitar o início da operação dos serviços a partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia de contrato.

9.3.4. A CONTRATADA deverá produzir o Plano Executivo, documento a ser entregue ao TRIBUNAL e que consiste em definir como será implantado o serviço pela CONTRATADA, observado a "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas", que deverá conter:

a) Recursos humanos e materiais a serem utilizados na implantação;

b) Detalhamento das atividades com prazos de implantação, incluindo atividades que necessitem de recursos, informações e envolvimento do TRIBUNAL;

c) Comprovação de processo de contratação dos recursos para atendimento ao contrato;

d) Indicação dos riscos e forma de mitigação;

e) Forma de implementação;

f) dentre outras.

9.3.5. A CONTRATADA deverá elaborar e manter Plano Operacional, baseado nas políticas, fluxos e metodologias adotadas pelo TRIBUNAL, com a definição de:

a) Padrões, diretrizes e políticas baseadas em padrões ITIL;

b) Normas de procedimentos a serem adotadas pelos profissionais na execução dos serviços;

c) Forma de operacionalização da ferramenta de atendimento disponibilizada pelo TRIBUNAL;

d) Normas de conduta e de segurança da informação;

e) Fluxo de integração dos serviços prestados com os demais serviços e rotinas do TRIBUNAL;

f) Fluxo de escalonamento de incidentes;

g) Plano de contingência de todos os recursos alocados na prestação de serviços;

h) outros fluxos/metodologias eventualmente necessários.

9.3.6. Este Plano deverá ser revisado de forma sistemática, quando necessário, de forma a assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados.

9.3.7. O TRIBUNAL deverá auxiliar e acompanhar a evidência dos testes e simulação da solução de monitoramento a ser utilizada pela CONTRATADA na execução do contrato.

9.3.8. A CONTRATADA deverá garantir que os ajustes necessários à homologação da infraestrutura e da solução ocorram antes da data prevista para o início da Fase de Operação.

9.3.9. Os períodos para realização destes testes e simulação deverão ser adequados e planejados de modo a não comprometer a data prevista para o início da Fase de Operação.

9.3.10. A CONTRATADA deverá indicar um profissional devidamente qualificado que fará o papel de Gerente de Projeto, com dedicação exclusiva ao contrato para atuação na Fase de Preparação.

9.3.11. Caberá ao Gerente de Projeto da CONTRATADA coordenar e orientar todos os processos de planejamento, execução e monitoramento e controle dos serviços da Fase de Preparação observando, em especial, os aspectos do escopo, tempo, riscos, comunicações e qualidade dos serviços executados.

9.3.12. Deverá ser realizada no mínimo uma reunião obrigatória semanal, conduzida pelo Gerente de Projetos da CONTRATADA, para apresentação do relatório de andamento das atividades planejadas na implantação do serviço, por parte da CONTRATADA, até a entrada em Operação.

9.3.13. A CONTRATADA deverá indicar um profissional devidamente qualificado que fará papel de Analista de Processos, com dedicação exclusiva ao contrato.

9.3.14. A critério do TRIBUNAL, os prazos estimados na "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas" poderão ser adequados.

9.3.15. Capacitação da Equipe da CONTRATADA

9.3.15.1. A CONTRATADA deverá planejar nesta fase, junto ao TRIBUNAL, a capacitação de Equipe de Multiplicadores da CONTRATADA.

9.3.15.2. A capacitação deverá ocorrer nas dependências do TRIBUNAL nos moldes a serem definidos, sem custo adicional para o TRIBUNAL, contemplando os assuntos:

- a) Estrutura organizacional e funcionamento do TRIBUNAL;
- b) Ferramenta de solicitação de atendimento disponibilizada pelo TRIBUNAL;
- c) Base de Conhecimento do TRIBUNAL;
- d) Fluxos e processos implantados no TRIBUNAL (preconizados pela metodologia ITIL), relacionados ao objeto do contrato.
- e) Procedimentos, documentação técnica e rotinas de execução dos serviços;
- f) Grupos de atendimento do TRIBUNAL que interagem com o serviço objeto do contrato;
- g) Serviços de infraestrutura de Banco de Dados, Redes, Aplicações, Sistema PJe e Microinformática;
- h) Níveis Mínimos de Serviços previstos no contrato.

9.3.15.3. Ficará a critério da CONTRATADA o dimensionamento da equipe de multiplicadores.

9.3.15.4. A CONTRATADA deverá planejar a transferência de conhecimento da infraestrutura e serviços de TIC por sua Equipe de Multiplicadores para todo o restante de sua equipe de Profissionais dos perfis da "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial".

9.3.15.5. Essa transferência de conhecimento deverá ser concluída no prazo previsto na "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas".

9.3.15.6. Esta capacitação tem prazo de duração estimado em 5 (cinco) dias úteis, com carga horária de 6 (seis) horas diárias.

9.3.15.7. O Tribunal fornecerá o espaço físico, mobiliário, computadores, ponto de rede e projetor para a realização da capacitação.

9.3.16. Capacitação da Equipe do TRIBUNAL

9.3.16.1. A CONTRATADA deverá planejar nesta fase, junto ao TRIBUNAL, a capacitação de caráter teórico e prático para até 30 (trinta) pessoas indicadas pelo Tribunal, sem custo adicional.

9.3.16.2. A capacitação terá formato híbrido, sendo ministrado presencialmente nas dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte e com transmissão e participação via web de outros participantes.

9.3.16.3. A carga horária mínima da capacitação deve ser de 20 (vinte) horas, a ser ministrada em dias úteis, durante apenas um dos períodos do dia, deste modo, o curso deve ter a duração mínima de 5 (cinco) dias úteis.

9.3.16.4. O Tribunal fornecerá o espaço físico, mobiliário, computadores, ponto de rede e projetor para a realização da capacitação. Demais insumos necessários tais como câmera, microfone e ferramenta de colaboração serão de responsabilidade da CONTRATADA.

9.3.16.5. A capacitação deverá contemplar conteúdos relativos à operação e configuração da solução fornecida, abordando, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Informativo global dos componentes tecnológicos envolvidos na prestação dos serviços contratados;
- b) Compreensão geral da filosofia de funcionamento e de operação da solução;
- c) Conhecimento e usabilidade dos recursos (hardwares e softwares) envolvidos;
- d) Operação e configuração da solução;
- e) Operação e configuração dos painéis, filtros e funcionalidades.

9.3.16.6. Ao término do processo de Repasse de Conhecimentos, o TRIBUNAL irá realizar uma avaliação de satisfação em relação ao curso, como conteúdo, material didático e de aplicação à prática profissional, bem como do(s) instrutor(es).

9.3.16.7. No caso de o treinamento fornecido não ser satisfatório, mediante avaliação tempestiva e fundamentada, tanto em relação à qualidade ou à carga horária efetiva, a CONTRATADA deverá realizar novo treinamento sem ônus adicional ao TRIBUNAL.

9.3.16.8. Deverá ser emitido certificado ou atestado de participação ao final do curso.

9.3.16.9. Os instrutores ou responsáveis pela capacitação são de responsabilidade da CONTRATADA e devem ser devidamente certificados e habilitados pelo fabricante ou centro de treinamento por ele autorizado.

9.3.16.10. Todo o material de apoio técnico necessário à realização dos treinamentos deve ser provido pela CONTRATADA em quantidade suficiente para permitir adequado aprendizado pelos participantes.

9.3.16.11. O material pode ser disponibilizado em formato digital.

9.3.17. Durante a Fase de Preparação, a CONTRATADA não será remunerada.

9.4. Fase de Operação

9.4.1. A fase de operação dos serviços contratados consiste na operação integral de todos os serviços objeto do contrato, devendo todos os recursos previstos neste contrato estarem disponibilizados pela CONTRATADA, contemplando:

- a) Planejar e atualizar periodicamente o plano de monitoração de infraestrutura;
- b) Desenvolver e manter scripts, aplicações e agentes para monitoração dos serviços de TI;
- c) Implantar, configurar e manter painéis locais de monitoração;
- d) Monitorar as redes de comunicação de dados da CONTRATANTE;
- e) Monitorar a conectividade interna e externa;
- f) Monitorar os itens de configuração relevantes para o negócio da contratante;
- g) Monitorar servidores, bancos de dados, softwares estruturantes e aplicações;
- h) Monitorar as tarefas agendadas, espaços físicos e desempenho dos SGBDs;
- i) Monitorar serviços críticos de TI como e-mail, Internet, entre outros;
- j) Monitorar o tráfego das redes de comunicação de dados;
- k) Monitorar eventos que possam indicar possíveis incidentes de segurança da Informação;
- l) Detectar e endereçar problemas nos itens de configuração sendo monitorados;
- m) Comunicar a contratante sobre incidentes críticos detectados;
- n) Dentre outras.

9.4.2. Durante essa fase, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

9.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Transição Final, todas as informações pertinentes aos serviços contratados.

9.5. Fase de Transição Final

9.5.1. A Fase de Transição Final se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

9.5.2. Os itens descritos a seguir visam estabelecer critérios que garantam a transição ao final do contrato, pelo tempo necessário de forma a garantir a transferência de conhecimento e adaptação de eventual nova empresa contratada.

9.5.3. O Plano de Transição final, a ser apresentado à CONTRATADA em até 2 (dois) meses antes do seu início, deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- Prazo para a transição final de até 6 (seis) meses;
- Escala gradativa de serviços que serão interrompidos até o término da transição;
- Percentual estimado dos serviços que serão interrompidos gradativamente.
- Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;
- Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o TRIBUNAL e com a futura prestadora de serviços ou servidores do TRIBUNAL;
- Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;
- Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;
- Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

9.5.4. As Solicitações de Atendimento cujo prazo de atendimento (Nível Mínimo de Serviço) esteja dentro da vigência contratual e não se encontrarem fechadas até o término da vigência do contrato serão consideradas e contabilizadas para fins de deduções na última remuneração mensal da CONTRATADA e para as sanções administrativas aplicáveis.

9.5.5. Todas as Solicitações de Atendimento descritas no subitem acima deverão ser designadas para fila ou grupo de atendimento determinado pelo TRIBUNAL.

9.5.6. A CONTRATADA deverá apresentar plano e material didático (em meio digital) para capacitação da nova empresa contratada, de forma a possibilitar a transferência de conhecimento.

9.5.7. O TRIBUNAL definirá os moldes do plano e do material didático, e só serão considerados como entregues após aceite do TRIBUNAL.

9.5.8. O prazo para entrega do plano e do material didático será de até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação pelo TRIBUNAL.

9.5.9. A CONTRATADA somente poderá desativar toda sua infraestrutura de equipamentos e softwares que suportam a Central de Monitoramento, além de conectividade com o TRIBUNAL, após o encerramento de todas as Solicitações de Atendimento, salvo situações excepcionais avaliadas e com anuência expressa do TRIBUNAL.

9.5.10. Durante o processo final de transição, a CONTRATADA será remunerada de forma proporcional aos serviços a serem executados, conforme cronograma e percentuais de desmobilização.

9.5.11. A CONTRATADA deverá entregar, ao TRIBUNAL, todos os documentos atualizados, relacionados abaixo:

- Fluxos de atendimento;
- Documentos de atendimento;
- Indicadores operacionais da Central de Monitoramento;
- Dentre outros solicitados.

9.5.12. Todos os acessos dos profissionais da CONTRATADA serão revogados imediatamente ao término da vigência do contrato e /ou em caso de troca de membro da equipe.

9.6. Cronograma simplificado de marcos de entregas

9.6.1. "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas" apresenta o cronograma simplificado de marcos de entregas que a CONTRATADA deverá seguir:

Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas		
Item	Entrega até (a partir do início de vigência do contrato)	Atividade
A	10 dias corridos	Reunião inicial de alinhamento entre a equipe técnica do TRIBUNAL e a CONTRATADA objetivando identificar as expectativas, nivelar os entendimentos e esclarecer dúvidas acerca da execução dos serviços.
B		Apresentação do Preposto e Coordenador Técnico de Monitoramento.
C		Apresentação do plano de fiscalização, fiscais e gestores.
D		Apresentação do Gerente de Projetos, profissional responsável pela condução do processo de transição dos serviços contratados.
E		Apresentação do Analista de Processos, profissional responsável por desenvolver a documentação dos processos de monitoramento e correlatos
F	20 dias corridos	Apresentação do Plano Executivo, respeitando os marcos de entrega definidos nesta tabela, contemplando: Escopo; Matriz de Responsabilidades – Matriz RACI; Cronograma de atividades com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma; Análise de Riscos; Plano de Contingência; Plano de Comunicação e Divulgação; e Critérios de aceitação.
G	45 dias corridos	Apresentação do Plano Operacional.
H	60 dias corridos	Implantação de toda a infraestrutura, destacando: i. Central de Monitoramento; ii. Estrutura de conectividade entre TRIBUNAL e CONTRATADA; iii. Painéis de monitoramento;
I		Apresentação de 100% da equipe técnica de ANALISTAS DE FERRAMENTAS, devidamente qualificada e capacitada com a validação da documentação comprobatória desses profissionais.
J		Apresentação de pelo menos 50% da equipe técnica de ANALISTAS DE MONITORAMENTO, devidamente qualificada e capacitada com a validação da documentação comprobatória de todos os profissionais.
K	90 dias corridos	Instalação e parametrização da Solução de monitoramento.
L		Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais, e dos Indicadores de produtividade e qualidade.
M		Apresentação de 100% da equipe técnica, devidamente qualificada e capacitada com a validação da documentação comprobatória de todos os profissionais.
N	91 dias corridos	Operação plena da Central de Monitoramento com a entrada em produção de toda a infraestrutura da Central de Monitoramento com todos os recursos humanos capacitados, incluindo toda a contingência necessária, todos os elementos necessários para a prestação dos serviços.

9.6.2. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento destes prazos acarretará na adoção, por parte da CONTRATANTE, das sanções previstas.

9.6.3. A CONTRATADA deverá manter sempre a linha de base no cronograma previamente aprovado pelo TRIBUNAL, tendo como data marco a assinatura do contrato, para que se possa identificar com maior objetividade os avanços e atrasos no projeto.

9.6.4. Qualquer mudança nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhado para o TRIBUNAL para que sejam aceitas as mudanças, sendo observadas as devidas sanções para cada caso.

9.6.5. O TRIBUNAL se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não dilate o prazo inicial da Fase de Operação.

10. Requisitos de garantia, manutenção e suporte técnico: Os serviços de garantia, manutenção, atualização e suporte técnico dos componentes da solução de monitoramento se darão na forma de prestação de serviço de natureza continuada, durante toda a vigência do contrato.

10.1. Suporte Técnico

10.1.1. A garantia e o suporte técnico da solução de monitoramento fazem parte da solução, devendo ser prestados durante toda a vigência contratual, com custo incluído no valor dos serviços.

10.1.2. O suporte técnico das ferramentas e licenças deverá ser fornecida em conjunto com o fabricante da solução de monitoramento, por empresa credenciada por este e comprovada por documento que ateste este credenciamento.

10.1.3. Na hipótese do uso de software livre na solução, o suporte deverá ser prestado pela própria CONTRATADA.

10.1.4. O suporte deverá cobrir todos os itens que compõe a solução de monitoramento, incluindo serviços, ferramentas, softwares, painéis e dúvidas do TRIBUNAL acerca da solução.

10.1.5. O suporte deverá apresentar as características de atendimento 24x7x365, contemplando todos os componentes da solução de monitoramento.

10.2. Manutenção Preventiva

10.2.1. A manutenção preventiva será realizada de acordo com as especificações técnicas e periodicidade definidas pelo fabricante.

10.2.2. Esta tarefa poderá ser realizada em conjunto com a atividade de manutenção corretiva ou de forma definida e previamente autorizada pelo Tribunal.

10.3. Manutenção Corretiva

10.3.1. Compreende a série de procedimentos destinados à resolução de problemas, recolocando a solução de monitoramento e seus componentes em seu perfeito estado de funcionamento.

10.3.2. Inclui todo o serviço de diagnóstico, reparo e/ou substituição de funcionalidade, recurso, ou componente que apresente defeito.

10.3.3. Os serviços poderão ser realizados remotamente (e-mail, telefone, acesso remoto etc.) ou presencialmente, nas dependências do TRIBUNAL, em Belo Horizonte, ficando a critério do TRIBUNAL a exigência que determinados procedimentos sejam realizados presencialmente, em suas dependências.

10.3.4. Periodicidade: Sempre que ocorrerem problemas que interfiram no perfeito funcionamento da solução.

10.3.5. Dias e horários: 24 horas por dia e 7 dias por semana, todos os dias do ano, conforme aberturas de chamados feitas pelo TRIBUNAL.

10.3.6. Prazos: Conforme tabela de NMS.

10.4. Evolução Tecnológica de Software

10.4.1. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer a atualização de todos os produtos de software que compõem a solução referentes a patches de segurança/correção de bugs, novas versões, adição de funcionalidades e evolução tecnológica da ferramenta.

10.4.2. Caberá exclusivamente ao TRIBUNAL a decisão de implantar ou não as atualizações de software fornecidas pela CONTRATADA.

10.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos para que a atualização de software seja pelo envio das mídias ou através de captura (download) no seu sítio (site) ou do fabricante do software em questão.

10.4.4. A CONTRATADA deverá apresentar, para cada atualização de software disponível, a descrição de todas as modificações implementadas, bem como encaminhar todo o material necessário para efetivação dessa atualização, incluindo as licenças e autorizações (ex. chaves de instalação) correspondentes.

10.4.5. A CONTRATADA deverá atualizar os manuais correspondentes aos produtos, componentes ou módulos de software atualizados, sem ônus adicional para TRIBUNAL.

10.5. Disponibilização de Central de Atendimento da Contratada

10.5.1. A Contratada deverá disponibilizar canais de atendimento, onde serão registrados os chamados para os serviços. Os chamados poderão ser registrados através de linha telefônica, correio eletrônico ou serviço via internet. O atendimento telefônico deverá ser realizado no idioma português do Brasil e deverá ter um único número de contato para todos os produtos de software e hardware que compõem a solução.

10.5.2. A CONTRATADA de monitoramento deverá ainda atender aos chamados em uma fila de atendimento na ferramenta ITSM do TRIBUNAL, que disponibilizará este acesso.

10.5.3. Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento afetado, descrição detalhada da resolução do chamado, dentre outras informações pertinentes. A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado, sua base de dados de chamados do TRIBUNAL, conjuntamente com o modelo de dados, para que o Tribunal possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento os atendimentos, averiguação dos prazos de solução ou auditoria do serviço.

10.5.4. Não caberão ao TRIBUNAL quaisquer ônus adicionais sobre solicitações de manutenção na solução de monitoramento.

10.6. Central de Monitoramento

10.6.1. O atendimento telefônico deverá ser realizado no idioma português do Brasil e deverá ter um único número de contato para o recebimento das solicitações.

10.6.2. O instrumento de medição será feito mensalmente pela verificação de todos os registros com data de encerramento dentro do mês de apuração.

10.6.3. 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.

10.6.4. Os tempos de notificação descritos nas tabelas de NMS são considerados em horas corridas.

10.6.5. 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.

11. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

11.1. Níveis mínimos de serviço são critérios mínimos aceitáveis pelo TRIBUNAL de modo a aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Dentre estes critérios, incluem-se Nível Mínimo de Serviços de:

a) Cumprimento do tempo de notificação dos serviços de monitoramento;

- b) Cumprimento do tempo de atualização (Inclusão, alteração ou remoção) de ativo/sistema nos serviços de monitoramento;
- c) Disponibilidade dos serviços da Central de Monitoramento;
- d) Qualidade da entrega/prestação de serviços compatível com o objeto contratado.

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

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

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

11.5. 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.

a) Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metadados 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.

b) O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial de Serviços serão definidos pelo TRIBUNAL.

11.6. Adotar-se-á como regra de arredondamento no cálculo dos indicadores uma casa decimal.

11.7. Deverá ser realizada uma reunião mensal para apresentação por parte da CONTRATADA de relatório técnico em formato a ser definido pelo TRIBUNAL, para avaliação quanto ao cumprimento da prestação dos serviços.

11.8. Os serviços serão medidos a partir do 4º (quarto) mês de execução do contrato, com base em indicadores e metas exigidas conforme apresentado a seguir, sendo as glosas aplicáveis a partir do 5º (quarto) mês de execução do contrato.

11.8.1. Das Tabelas de Indicadores de NMS NOC

Indicador: Cumprimento do tempo de notificação dos serviços de monitoramento		
Descrição do Indicador	Prazo limite para a NOTIFICAÇÃO mediante registro/atualização de solicitação de atendimento, conforme a severidade do evento. A classificação dos eventos e respectivos níveis de impacto serão feitas na fase de ativação dos serviços de monitoramento.	
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo entre o fato gerador e sua respectiva notificação mediante registro/atualização de solicitação de atendimento, a partir de consulta dos dados do chamado técnico e relatórios pertinentes e comparação com o valor descrito no limiar de Qualidade deste indicador.	
Periodicidade de Aferição	Mensal.	
Limiar de Qualidade	Classificação	Prazo limite para NOTIFICAÇÃO
	ALTA - É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional ou a indisponibilidade de ativos/sistemas.	A NOTIFICAÇÃO deverá ser realizada em até 10 (dez) minutos , a partir da sinalização do fato pelas ferramentas de monitoramento.
	MÉDIA - Esta condição ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em um ativo/sistema, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, causando indisponibilidade parcial ou degradação de desempenho. Geralmente a origem são problemas pontuais que envolvem poucos usuários.	A NOTIFICAÇÃO deverá ser realizada em até 15 (quinze) minutos , a partir da sinalização do fato pelas ferramentas de monitoramento.
	BAIXA - Não se refere à perda de funcionalidade de ativos/sistemas e, portanto, não cria nenhum impacto grave ao ambiente. Os inclusos nesta categoria de severidade podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação do ambiente.	A NOTIFICAÇÃO deverá ser realizada em até 20 (vinte) minutos , a partir da sinalização do fato pelas ferramentas de monitoramento.
Pontos de Controle	Base de dados dos serviços de monitoramento e solicitações registradas.	
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL relatório com os valores apurados. Os relatórios deverão fornecer os valores de tempo de sinalização do fato gerador pelas ferramentas de monitoramento e sua efetiva NOTIFICAÇÃO, conforme a severidade do evento. A classificação dos eventos e respectivos níveis de impacto serão feitas na fase de ativação dos serviços de monitoramento/restabelecimento com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal.	
Regra de glosa de não Conformidade	Para cada fração de 1 minuto superior à meta estipulada por evento, a glosa será de 0,25% do valor mensal do item de serviços de monitoramento, limitada à 30%.	

Indicador: Cumprimento do tempo de atualização (Inclusão, alteração ou remoção) de ativo/sistema nos serviços de monitoramento	
Descrição do Indicador	Prazo limite para a inclusão, alteração ou remoção de um ativo/sistema nos serviços de monitoramento.
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo entre o registro da solicitação de inclusão, alteração ou remoção de um ativo/sistema nos serviços de monitoramento e a sua efetiva implementação, a partir de consulta dos dados da solicitação e relatórios pertinentes e comparação com o valor descrito no limiar de Qualidade deste indicador.
Periodicidade de Aferição	Mensal.
Limiar de Qualidade	Prazo limite para EXECUÇÃO
	A EXECUÇÃO deverá ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas corridas , a partir da data de solicitação de inclusão, alteração ou remoção de um ativo/sistema nos serviços de monitoramento. Em casos de manutenção programada, o prazo é de até 2 (duas) horas corridas para alteração do status do ativo/sistema.
Pontos de Controle	Base de dados dos serviços de monitoramento e solicitações abertas na Central de Serviços do TRIBUNAL.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL relatório com os valores apurados. Os relatórios deverão fornecer os valores de tempo de sinalização da solicitação e sua efetiva EXECUÇÃO.
Regra de glosa de não Conformidade	Para cada fração de 1 hora superior à meta estipulada por solicitação, a glosa será de 0,25% do valor mensal do item de serviços de monitoramento, limitada à 30%.

Indicador: Disponibilidade dos serviços da Central de Monitoramento	
Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a os serviços do NOC venham a permanecer em condições normais de funcionamento e disponíveis.
Fórmula de Cálculo	$IDM = [(To - Ti) / To] * 100$ Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal To = período de operação (um mês) em minutos. Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos. No caso de inoperância recorrente num período inferior a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento da última inoperância, considerar-

Indicador: Disponibilidade dos serviços da Central de Monitoramento	
	se-á como tempo de indisponibilidade dos serviços o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, até que o serviço volte a ficar totalmente operacional. Os tempos de inoperância serão os tempos em que os serviços apresentam problemas, e que serão obtidos através dos sistemas de monitoramento. Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância, causados por manutenções programadas com ao Tribunal, ressalvados, contudo, os casos fortuitos e de força maior.
Periodicidade de Aferição	Mensal.
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mensal mínima (em %)
	99,7%
Pontos de Controle	Base de dados dos serviços de monitoramento e solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL relatório com os valores apurados.
Regra de penalidade de não Conformidade	Para cada fração de 0,1% inferior à meta estipulada por evento, a penalidade será de 0,25% do valor mensal do item de serviços de monitoramento, limitada à 30% .

11.9. Da dedução da remuneração pela qualidade observada na execução do objeto contratado

- 11.9.1. Este critério tem por objetivo medir e controlar os indicadores de qualidade da entrega observados na prestação de serviços e/ou mitigar problemas que também possam comprometer os serviços.
- 11.9.2. A CONTRATADA está sujeita à aplicação de deduções de sua remuneração mensal durante a vigência do contrato relativa aos itens relacionados à qualidade observada na execução do objeto contratado.
- 11.9.3. Esta dedução será aplicada para cada 20 (vinte) pontos acumulados ao longo da execução do contrato.
- 11.9.4. Para cada 20 (vinte) pontos, a dedução equivalente é 0,25% (vinte e cinco centésimos de por cento) do valor mensal do contrato, após aplicadas as glosas previstas pelos descumprimentos dos NMS.
- 11.9.5. Quando atingida esta pontuação, ou múltiplos dela, a dedução será aplicada no exercício do próximo faturamento mensal que a CONTRATADA tem a receber.
- 11.9.6. O somatório desta pontuação é cumulativo ao longo dos meses e somente é debitada ou zerada quando for aplicada a dedução devida.
- 11.9.7. Aplicam-se a esses 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
Solicitações de Serviços	1	Na abertura/ fechamento de uma solicitação, se o profissional deixar de preencher, de forma clara, os campos pertinentes de solução ou não apresentar evidências de execução para o encerramento	Por solicitação de serviço	Solicitação de Serviço registrada	2,0
Gestão do contrato	2	Não apresentação dos indicadores e documentação de faturamento (ou apresentação incompleta) dos serviços	Mensal	Auditoria	10,0
Gestão do contrato	3	Não apresentação do relatório detalhado dos serviços executados, com atualizações necessárias e sugestões de melhoria contínua dos serviços prestados.	Mensal	Auditoria	10,0
Gestão do contrato	4	Não apresentação de informações do contrato em até 10 (dez) dias úteis da data da solicitação.	Mensal	Auditoria	2,00
Suporte e Manutenção	5	Alteração indevida do <i>status</i> do atendimento (chamado) por indisponibilidade.	Por chamado	Formalização do fiscal do contrato ou auditoria.	2,0
Suporte e Manutenção	6	Incidentes encerrados indevidamente sem a devida justificativa.	Por incidente	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0
Suporte e Manutenção	7	Escalonamento incorreto de incidentes	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0
Suporte e Manutenção	8	Não determinar a causa raiz	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0
Equipe técnica	9	Ausência não justificada de algum dos prestadores de serviço.	Por dia, perfil e local	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	5,0
Equipe técnica	9	Prestador de serviço sem qualificação comprovada – experiência, escolaridade, conhecimentos específicos ou certificação exigidos.	Por prestador /dia	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	10,0
Equipe técnica	10	Deixar de comunicar a CONTRATANTE daSubstituição/remoção do profissional	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	5,0
Painéis de monitoramento	11	Televisor parcialmente ou totalmente inoperante, a cada 72 horas contínuas ou intercaladas dentro do período de apuração	Por televisor	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	5,0

11.10. Do descumprimento de indicadores passíveis de aplicação de sanções Administrativas

- 11.10.1. A partir mês subsequente ao período de transição, caso haja o descumprimento de qualquer dos indicadores mínimos listados abaixo por 3 (três) meses consecutivos ou 3 (três) meses não consecutivos num intervalo de 6 (seis) meses, o TRIBUNAL poderá aplicar as sanções administrativas previstas em contrato, sem prejuízo das glosas dos próprios NMS e das deduções previstas na dedução da remuneração pela qualidade:
- a) Percentual de NOTIFICAÇÕES realizadas fora do limiar de qualidade superior a 5% (cinco por cento) do quantitativo total mensal;
- b) Percentual de EXECUÇÃO de inclusão, alteração ou remoção de um ativo/sistema monitorado realizadas fora do limiar de qualidade superior a 5% (cinco por cento) do quantitativo total mensal;
- c) Disponibilidade mensal dos serviços da Central de Monitoramento inferior a 95% (noventa e cinco por cento).

ANEXO II DO TR - INFRAESTRUTURA E ESTIMATIVA MENSAL DE EVENTOS

(Em virtude do caráter restrito do conteúdo, este Anexo II, que se encontra no processo SEI nº 0927423-67.2023.8.13.0000, será disponibilizado nos termos do subitem 3.1.3 do edital. Observando que essas informações estão permanentemente disponibilizadas aos órgãos de controle externo e interno)

ANEXO III DO TR - EQUIPES E PERFIS

1. Requisitos de experiência profissional e formação da equipe da Contratada

Considerações Gerais

- 1.1. Entende-se por equipe técnica o conjunto de profissionais apresentados pela CONTRATADA que atendam aos perfis profissionais e qualificações técnicas exigidas e que serão efetivamente alocados para prestação dos serviços.
- 1.2. A equipe de profissionais da CONTRATADA deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados, observando as normas, procedimentos, padrões de qualidade e os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.
- 1.3. O quantitativo mínimo exigido 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.
- 1.4. A exigência do quantitativo mínimo preza ainda por manter o caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem.
- 1.5. A CONTRATADA deverá entregar, para cada novo profissional alocado, antes de sua alocação nos serviços objeto desta contratação, TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO conforme modelo anexo aos requisitos.
- 1.6. A CONTRATADA deverá comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias aos FISCAIS 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.
- 1.7. É de responsabilidade da CONTRATADA todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e inclusive aqueles decorrentes da prestação de serviços dos seus profissionais como deslocamento, diárias e despesas com alimentação.
- 1.8. A remuneração e benefícios dos profissionais da CONTRATADA deverão estar de acordo com a legislação vigente e as respectivas convenções coletivas de trabalho.
- 1.9. Deverão ser afastados e substituídos pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias, os profissionais alocados no contrato que se enquadrem em quaisquer das situações abaixo:
- Não atendam às qualificações exigidas para o perfil em que irá atuar;
 - Apresentem serviço considerado inadequado de acordo com o TRIBUNAL;
 - Apresentem problemas de má conduta e/ou postura nos atendimentos efetuados no TRIBUNAL;
 - Utilizem inadequadamente os procedimentos, fluxos de trabalho e ferramentas informatizadas formalizados e homologados junto ao TRIBUNAL.
- 1.10. Os profissionais que não atendam às exigências do contrato não poderão mais prestar serviços contratados em prazo a ser determinado pelo TRIBUNAL, conforme severidade observada no desempenho das funções ou conduta.
- 1.11. A eventual reposição de um profissional deverá ocorrer com a prioridade devida, sem prejuízos para a prestação dos serviços.
- 1.12. A CONTRATADA é responsável pela preparação e repasse de conhecimento em relação aos serviços executados para o novo profissional incluído ou substituído.
- 1.13. O horário da prestação dos serviços dos profissionais da CONTRATADA deverá respeitar a carga horária máxima permitida em lei.
- 1.14. A CONTRATADA responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e pontualidade destes, garantindo a prestação dos serviços exigida no objeto do contrato.

2. Perfis dos Profissionais e do Dimensionamento da Equipe

- 2.1. A equipe técnica deverá possuir, no mínimo, os perfis profissionais descritos na tabela abaixo, atendendo, na íntegra, as qualificações e dedicação exigidas no Contrato.

Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial	
Perfil	01. ANALISTA DE MONITORAMENTO
Formação	Curso superior em andamento na área de informática, reconhecido pelo Ministério da Educação.
Certificações	Certificado de participação em treinamento na(s) ferramenta(s) de Monitoramento fornecida(s) pela CONTRATADA.
Curso	ITIL Versão 3 <i>Foudation</i> ou superior.
Experiência	Experiência comprovada em função compatível com suporte técnico em informática ou análise de monitoramento.
Conhecimento	- Conhecimento básico em ferramentas de monitoramento; - Conhecimento básico em rede (internet, e-mail, configuração de Proxy, Compartilhamento); - Conhecimento básico em sistema operacional Windows (a partir da versão 7); - Conhecimento básico de softwares comerciais como o pacote Microsoft Office Suite, Open Office/BROfficeSuite, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox; - Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro); - Conhecimento básico de inglês.
Local de atuação	Atuação presencial nas dependências do TRIBUNAL, com dedicação exclusiva à função e ao contrato.
Horário de prestação dos serviços	24x7
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	10 (dez) profissionais/ turno.
Perfil	02. ANALISTA DE FERRAMENTAS
Formação	Curso superior completo na área de tecnologia ou curso superior completo em qualquer área com especialização nas áreas de tecnologia, reconhecidos pelo Ministério da Educação.
Certificações	01 (um) Certificado na solução proposta para a prestação dos serviços de gerenciamento/monitoramento da infraestrutura de TIC. A contratada poderá apresentar mais de um profissional para o perfil para atender às exigências de qualificação. Desta forma, o somatório das qualificações individuais deve atender na totalidade às exigências.
Experiência	Experiência comprovada em implementação e configuração/administração de ambiente de monitoramento de infraestrutura e aplicações (APM).
Conhecimento	- Conhecimento avançado em sistemas operacionais de servidores, Solaris, Windows, Linux e Unix Based; - Conhecimento avançado em Shell Script para implementação dos seguintes ambientes: WEB, Weblogic, infraestrutura de redes, Banco de Dados SQL Server, Oracle, Elasticsearch e PostgreSQL, dentre outros conforme necessário ao serviço de monitoramento; - Conhecimento avançado na sustentação da solução de monitoramento fornecida; - Conhecimento em Arquitetura orientada a serviços (SOA); - Conhecimento em Protocolo TCP/IP, SNMP e redes de computadores; - Conhecimento em Expressão regular;

Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial	
	• Conhecimento em Notação SQL para escrita de queries; • Conhecimento em Programação JavaScript; • Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro); • Conhecimento intermediário de inglês.
Local de atuação	Entre 9 às 18 (dias úteis): 1 profissional nas dependências do TRIBUNAL , com dedicação exclusiva à função e ao contrato, e 1 profissional nas dependências da CONTRATADA , sem dedicação exclusiva à função e ao contrato. Entre 18:01 e 8:59 (dias úteis) e dias não-úteis: 1 (um) profissional/turno nas dependências da CONTRATADA , sem dedicação exclusiva à função e ao contrato.
Horário de prestação dos serviços	Entre 9 às 18 (dias úteis): 2 (dois) profissionais turno/dia. Entre 18:01 e 8:59 (dias úteis) e dias não-úteis: 1 (um) profissional/turno.
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	Entre 9 às 18 (dias úteis): 2 (dois) profissionais turno/dia. Entre 18:01 e 8:59 (dias úteis) e dias não-úteis: 1 (um) profissional/turno.
Perfil	03. COORDENADOR TÉCNICO DE MONITORAMENTO
Formação	Curso superior completo nas áreas de tecnologia ou administração ou curso superior completo em qualquer área com especialização nas áreas de tecnologia, reconhecidos pelo Ministério da Educação.
Certificações	• ITIL Versão 3 ou superior – <i>Foundation</i>, comprovado através da apresentação de original do certificado emitido por entidades certificadoras oficiais; • HDI <i>Support Center Team Lead (SCTL)</i> ou similar; • Certificado de participação em treinamento na(s) ferramenta(s) de Monitoramento fornecida(s) pela CONTRATADA.
Experiência	Experiência comprovada na função de gestão na área de informática através de atestados de capacidade técnica emitidos por terceiro.
Conhecimento	• Conhecimentos avançados nas boas práticas de gerenciamento de serviços de TI baseadas no modelo ITIL; em sistemas operacionais Linux e Windows Server; nas normas ISO/IEC 20000; em redes, arquiteturas e topologias; e em gerenciamento de projetos e processos; • Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro); • Conhecimento básico de inglês.
Local de atuação	Atuação presencial nas dependências do TRIBUNAL , com dedicação exclusiva à função e ao contrato.
Horário de prestação dos serviços	24x7
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	01 (um) profissional/turno.
Perfil	04. PREPOSTO
Formação	Curso superior completo em qualquer área, reconhecido pelo Ministério da Educação.
Local de atuação	Nas dependências da CONTRATADA , sem dedicação exclusiva à função e ao contrato.
Horário de prestação dos serviços	Entre 8 às 18, em dias úteis.
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	01 (um).
Perfil	05. GERENTE DE PROJETOS
Formação	Curso superior completo com especialização em Gestão de Projetos, reconhecidos pelo Ministério da Educação.
Certificações	CAPM - <i>Certified Associate in Project Management</i> ou PMP – <i>Project Management Professional</i> ou SCRUM MASTER – Metodologia ágil.
Experiência	Experiência comprovada na função de Gerente de Projetos.
Local de atuação	Nas dependências da CONTRATADA , com dedicação exclusiva à função e ao contrato. Alocação no contrato somente durante a fase de preparação e transição final.
Horário de prestação dos serviços	Entre 9 às 18 (dias úteis).
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	01 (um).
Perfil	06. ANALISTA DE PROCESSOS
Formação	Curso superior completo com especialização na área de tecnologia ou processos, reconhecidos pelo Ministério da Educação.
Certificações	ITIL Versão 3 ou superior – <i>Foundation</i> , comprovado através da apresentação de original do certificado emitido por entidades certificadoras oficiais.
Experiência	Experiência comprovada na função.
Conhecimento	• Implementação de processos (ITIL/COBIT/HDI) e aplicação da metodologia PDCA (melhoria contínua); • Desenvolvimento e documentação de modelos dos processos das disciplinas ITIL, incluindo fluxos de processos detalhados, com definição de atividades, procedimentos, funções e responsabilidades direcionadas para gerenciamento de serviços; • Controle dos itens de configuração de TI e atualização dos repositórios que compõem o CMDB; • Processos de infraestrutura de Banco de Dados, Redes, Aplicação, Service Desk, backup; • Indicadores de desempenho (KPI); • Ferramentas de qualidade tais como diagramas de Ishikawa, Diagrama de Pareto, Cartas Controle, fluxogramas; • Ferramentas de planos de ação tais como 5W2H, 5S e FMEA; • Ferramenta de criação de relatórios gerenciais Power BI; • Ferramenta de Desenho de Fluxogramas, tais como BizagiModeler e/ou MS Visio; • Elaboração de documentos de processos, elaboração de fluxos; relatórios gerenciais e operacionais; • Apoio na elaboração/atualização do catálogo de serviços, dentre outros.
Local de atuação	Atuação híbrida, sendo a presencial nas dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte, sem dedicação exclusiva à função e ao contrato. A atuação presencial poderá ocorrer, em média, dezesseis horas semanais.

Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial	
Horário de prestação dos serviços	Entre 9 às 18 (dias úteis).
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	01 (um).

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

- a) Facilidade de comunicação e fluência verbal;
- b) Bom relacionamento interpessoal e cortesia;
- c) Equilíbrio emocional;
- d) Proatividade, criatividade e iniciativa;
- e) Clareza e objetividade;
- f) Organização;
- g) Espírito de equipe;
- h) Discrição;
- i) Boa redação.

2.3. Com base nos perfis profissionais relacionados na "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial", a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários para os profissionais alocados no contrato, incluindo recursos de informática tais como computadores, notebooks, softwares e insumos correlatos à prestação dos serviços, sem ônus para o TRIBUNAL.

2.4. O TRIBUNAL irá disponibilizar espaço físico, mobiliário, ponto de rede e energia.

2.5. O preposto deverá apresentar-se à DIRFOR em até 72 (setenta e duas) horas, após o início da vigência do contrato, para tratar dos assuntos pertinentes à execução do contrato relativos à sua competência.

2.6. A apresentação do preposto deverá ser realizada e acompanhada por representante legal da CONTRATADA.

2.7. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

2.8. A CONTRATADA deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente, e com cortesia, a quaisquer solicitações do TRIBUNAL, dos gestores e fiscais do contrato ou de seus substitutos, pertinentes ao contrato, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde que em acordo com a legalidade, devendo ainda tomar todas as providências para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

2.9. Na designação do preposto é vedada a indicação dos profissionais alocados nos demais perfis do contrato para o desempenho de tal função.

2.10. Durante o afastamento de membro da equipe técnica por motivo de férias, quaisquer licenças ou na impossibilidade de execução de suas atividades profissionais, a CONTRATADA deverá garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo a qualidade da prestação.

2.11. No caso de substituição do profissional, a CONTRATADA deverá apresentar um profissional que atenda as qualificações técnicas descritas na "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial" para o perfil que irá atuar.

2.12. É vedado o acúmulo, pelo mesmo profissional, de duas ou mais funções listadas na "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial", bem como a execução de funções de um perfil específico por profissional contratado para outro perfil.

2.13. A critério e por iniciativa do TRIBUNAL, o regime dos perfis com atuação presencial eventualmente poderá ser híbrido, sendo tratado como exceção. A atuação em regime híbrido não acarretará em custos adicionais ao TRIBUNAL.

3. Comprovação de Vínculo e Qualificação dos Profissionais

3.1. A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo, a experiência, escolaridade, certificados e conhecimentos específicos dos seus prestadores de serviços no prazo previsto na "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas".

3.2. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias corridos contados a partir da contratação para apresentar os documentos comprobatórios dos requisitos exigidos para os novos profissionais contratados durante a vigência do contrato.

3.3. Para a comprovação de vínculo dos profissionais indicados na "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial", exceto o PREPOSTO, serão considerados:

- a) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- b) Ficha de registro de empregado (RE), devidamente registrada no Ministério do Trabalho (ou outro Ministério que o venha a substituir ou incorporar);
- c) Estatuto ou contrato social da CONTRATADA, no caso de sócio da CONTRATADA.

3.4. A comprovação do nível de escolaridade deverá ser feita através da apresentação de cópia do diploma ou do certificado de conclusão do curso, emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) ou outro Ministério que venha a substituí-lo ou a incorporar suas atribuições.

3.5. Não serão aceitos cursos do tipo "Certificação por competência técnica" ou outros cursos similares onde não haja carga horária real de aulas.

3.6. A comprovação de experiência deverá ser feita através de apresentação de cópia de atestado (s) de capacidade técnico-profissional emitido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, ou registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social.

3.7. A comprovação de certificações deverá ser feita através de apresentação das cópias dos certificados.

3.8. O TRIBUNAL se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se os requisitos mínimos obrigatórios são atendidos pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios que os atestam.

3.9. No caso de comprovações e/ou qualificações insuficientes, as penalizações serão aplicadas retroativamente desde a data da contratação do profissional.

4. Atribuições dos perfis

4.1. São atribuições do Analista de Monitoramento:

- a) Monitorar a infraestrutura de TIC através dos painéis e das ferramentas disponíveis;
- b) Alertar a equipe da Central de Monitoramento acerca de falhas, além de comunicar o fato à Central de Serviços do TRIBUNAL para que esta adote as medidas pertinentes;
- c) Registrar e atualizar a solicitação de atendimento para todos os incidentes que causem indisponibilidade ou queda de desempenho, parcial ou total das aplicações, banco de dados, backup, links, ativos de redes e/ou equipamentos/dispositivos que as sustentam, acusada pelo sistema de monitoração, quando isto já não for feito de forma automática pela ferramenta, podendo ainda receber solicitações de abertura através dos atendentes da Central de Serviços, da equipe de suporte e de contratos de apoio do TRIBUNAL;

- d) Fechar as solicitações de atendimento quando as aplicações, sistemas e/ou equipamentos/dispositivos retornaram ao seu estado normal, se esta medida não tiver sido feita de forma automática pela ferramenta;
- e) Quando ocorrer a abertura de incidentes fora do horário de funcionamento do TRIBUNAL, deverão realizar contato telefônico ou contato via serviço de mensagem eletrônica com o serviço de plantão do TRIBUNAL;
- f) Executar scripts homologados junto ao TRIBUNAL a fim de restabelecer o serviço afetado. Em caso de insucesso, o incidente será direcionado às filas de atendimento previamente determinadas pelo TRIBUNAL;
- g) Incluir equipamentos em manutenção programada sempre que comunicado pelo TRIBUNAL;
- h) Incluir alertas e informações de execução de requisições, mudanças e outras alterações no ambiente de TIC conforme fluxo estabelecido pelo TJMG.
- i) Fornecer informações pertinentes através de telefone, email, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- j) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.2. São atribuições do Analista de Ferramentas:

- a) Administrar, instalar, configurar e operar as ferramentas de monitoramento de infraestrutura, aplicações e console de eventos;
- b) Atuar na criação e implementação de novas regras de monitoramento de acordo com as solicitações de usuários internos de TI e ou áreas de negócio do TRIBUNAL;
- c) Atuar na resolução de incidentes na infraestrutura e nas ferramentas de monitoramento para restabelecer o serviço com maior brevidade possível;
- d) Conduzir a investigação da causa-raiz de problemas oriundos do monitoramento, programar e implementar as correções necessárias;
- e) Acompanhar o ciclo de vida das ferramentas e programar upgrades e aplicações de paths para manter as ferramentas atualizadas;
- f) Abrir, acompanhar e escalar incidentes nos fornecedores das ferramentas sempre que necessário;
- g) Criar e aplicar health-checks nos ambientes diariamente a fim de garantir a saúde das ferramentas de monitoramento e identificar previamente potenciais problemas;
- h) Participar de reuniões com equipes envolvidas para levantar requerimentos de monitoramento de acordo com as necessidades de produção e de negócios;
- i) Desenvolver o roadmap e evolução das ferramentas de monitoramento levando em consideração as estratégias do TRIBUNAL bem como as melhores práticas do mercado;
- j) Planejar e conduzir provas de conceito com fornecedores, documentando os resultados e gerando relatórios técnicos com as validações técnicas;
- k) Participar de salas de crise ou task-force para apoiar as equipes de produção e desenvolvimento na identificação de potenciais ofensores às aplicações e à experiência dos usuários;
- l) Implementar Dashboards e relatórios de acordo com a necessidade do TRIBUNAL;
- m) Fornecer informações pertinentes através de telefone, email, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- n) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.3. São atribuições do Coordenador Técnico de Monitoramento:

- a) Coordenar, Coordenar, orientar e supervisionar a toda a equipe da Central de Monitoramento da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;
- b) 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, a racionalização e a melhoria dos processos;
- c) Participar, quando solicitado pelo TRIBUNAL, de reuniões relativas às atividades que envolvem os serviços operacionais prestados pela CONTRATADA, fornecendo todas as informações, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias.
- d) Participar das reuniões do Comitê de Mudanças com vistas a identificar possíveis mudanças que possam afetar diretamente aos serviços de monitoramento no que diz respeito ao funcionamento do serviço e/ou geração de falsos alarmes e/ou criação/alteração de parâmetros na (s) ferramenta (s) de monitoramento.
- e) Ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- f) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade com previsto em contrato;
- g) Acompanhar, manter-se atualizado e coordenar a execução das Solicitações de Atendimento e Demandas designadas à CONTRATADA;
- h) Prestar informações sobre andamento dos atendimentos sempre que solicitado;
- i) Prestar suporte imediato à equipe da CONTRATADA;
- j) Emitir relatórios operacionais e gerenciais, e indicadores de acordo com as necessidades do TRIBUNAL;
- k) Participar de projetos e reestruturações que ocorram dentro do escopo contratado;
- l) Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos contratados, bem como informar, prevenir e corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da CONTRATADA;
- m) Acompanhar, garantir e avaliar, quanto à realização e à qualidade, tanto no atendimento às Solicitações de Atendimento, quanto no registro das informações a ferramenta, intervindo sempre que necessário;
- n) Assegurar que os padrões e fluxos de trabalho do TRIBUNAL sejam disseminados junto aos profissionais e que sejam corretamente executados por eles, garantindo a boa execução do atendimento;
- o) Informar ao TRIBUNAL sobre problemas de natureza operacional que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- p) Colaborar e fornecer informações ao TRIBUNAL para compor o processo de melhoria contínua;
- q) Gerenciar Solicitações de Atendimento registradas nas filas ou grupos de sua responsabilidade, mantendo-as nos níveis de serviços acordados, devendo propor ações corretivas e preventivas em caso de desvio ou necessidade;
- r) Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços, bem como realizar o acompanhamento dos indicadores e metas contratuais;
- s) Garantir a adequação da postura profissional, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- t) Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para sua equipe;
- u) Procurar manter um clima organizacional adequado, apurando os motivos de absenteísmo, turnover, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e/ou indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- v) Garantir que os serviços sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo TRIBUNAL;

- w) Participar e promover ações de melhoria contínua dos serviços prestados;
- x) Estabelecer um conhecimento preciso e objetivo sobre os níveis de serviço prestados;
- y) Garantir que a equipe técnica mantenha atualizada a Base de Conhecimento e procedimentos técnicos;
- z) Apresentar os resultados mensais (Book), indicadores e plano de ação para os desvios;
- aa) Fornecer informações pertinentes através de telefone, e-mail, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- bb) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.4. São atribuições do Preposto:

- a) Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao TRIBUNAL;
- b) Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- c) Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações do TRIBUNAL e dos gestores do contrato;
- d) Reportar-se aos gestores e fiscais do contrato e seus substitutos para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;
- e) Relatar aos gestores e fiscais do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;
- f) Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- g) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais da CONTRATADA, respondendo perante o órgão por todos os atos e fatos gerados ou por eles provocados;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- k) Ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- l) Assegurar que as determinações do TRIBUNAL sejam disseminadas junto à CONTRATADA;
- m) Assegurar a alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços objeto desta contratação;
- n) Representar o nível mais alto de escalonamento de problemas advindos na execução do objeto contratado;
- o) Fornecer informações pertinentes através de telefone, e-mail, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- p) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.5. São atribuições do Gerente de Projetos:

- a) Coordenar e orientar todos os processos de planejamento, execução e monitoramento e controle dos serviços durante a transição contratual observando, em especial, os aspectos do escopo, tempo, riscos, comunicações e qualidade dos serviços executados;
- b) Controlar o cumprimento de prazos e qualidade das entregas através de cronogramas, planilhas de controles, planejamentos e similares, visando demonstrar a situação e status do projeto com elaboração de planos de ação para mitigar possíveis riscos que possam atrapalhar o cumprimento dos objetivos dentro dos prazos e qualidade estabelecidos;
- c) Realizar no mínimo uma reunião semanal para apresentação do relatório de andamento das atividades planejadas na implantação do serviço, por parte da CONTRATADA, até o término da transição do contrato.
- d) Conduzir reuniões de trabalho com os envolvidos;
- e) Assegurar a alocação dos profissionais necessários por parte da CONTRATADA para execução dos serviços de transição contratual;
- f) Fornecer informações pertinentes através de telefone, e-mail, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- g) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.6. São atribuições do Analista de Processos:

- a) Desenvolver a documentação dos processos de monitoramento e correlatos, traduzindo as necessidades do negócio em propostas, orientando os processos de acordo com as necessidades;
- b) Estabelecer, controlar, rever e propor melhorias nos processos de monitoramento e correlatos;
- c) Documentar os indicadores e metas dos processos de monitoramento e correlatos;
- d) Trabalhar com grande volume de dados promovendo enriquecimentos, cruzamentos, análises e geração de visões executivas destas análises para tomada de decisão;
- e) Conduzir reuniões de trabalho com os envolvidos, atuando como facilitador, com foco no entendimento e/ou execução das atividades;
- f) 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;
- g) Elaborar o BOOK mensal, relatórios operacionais e gerenciais com medições e análises de indicadores contratuais e resultados;
- h) Apoiar na elaboração e atualização do catálogo de serviço da Central de Monitoramento;
- i) Participar de reuniões com equipes envolvidas para levantar requerimentos dos processos de monitoramento e correlatos;
- j) Atuar conforme prazos, padrões de qualidade pré-estabelecidos;
- k) Fornecer informações pertinentes através de telefone, e-mail, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- l) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

ANEXO IV DO TR - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA CONTRATADA

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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, a mesma deverá ser tratada sob sigilo até que venha a ser autorizado 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 imediatamente ao mesmo, 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 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 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 estarão sendo 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.

Belo Horizonte, XX de XXXXXXXX de 2023.

PELA CONTRATADA

Cargo

CPF Nº xxxxxxxxxxxx – RG nº xxxxxxxxxxxx

ANEXO II – (MODELO) DECLARAÇÃO DE MENORES

Licitação: nº 183/2023

Processo SIAD: nº 465/2023

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE MENORES

A _____, CNPJ nº _____, com sede à _____, declara, sob as penas da lei, a inexistência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da lei.

Local e data.

Assinatura do responsável pela empresa
Nome do responsável pela empresa

ANEXO III – (MODELO) DECLARAÇÃO DE NÃO ENQUADRAMENTO ÀS HIPÓTESES DE NEPOTISMO

Licitação: nº 183/2023
Processo SIAD: nº 465/2023

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE NÃO ENQUADRAMENTO ÀS HIPÓTESES DE NEPOTISMO

A _____, CNPJ nº _____ declara, sob as penas da lei e em cumprimento a Resolução CNJ nº 07/2005 e as alterações introduzidas pela Resolução CNJ nº 229/2016, que não possui em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

Local e data.

Assinatura do responsável pela empresa
Nome do responsável pela empresa

ESTA DECLARAÇÃO DEVERÁ SER ASSINADA ELETRONICAMENTE JUNTAMENTE COM O TERMO DE CONTRATO

ANEXO IV – (MODELO) PROPOSTA COMERCIAL READEQUADA

A PROPOSTA DEVERÁ SER ENVIADA PELO SISTEMA, NO PRAZO DE 2 HORAS APÓS

SOLICITAÇÃO DO PREGOEIRO

Licitação: nº 183/2023
Processo SIAD: nº 465/2023

Objeto: Serviços Especializados de Monitoramento e Infraestrutura – NOC (Network Operations Center), conforme especificações técnicas contidas no Termo de Referência e demais anexos, partes integrantes e inseparáveis deste Edital.

Razão Social:		CNPJ:
Endereço (Logradouro, número, Bairro, Cidade, UF, CEP):		
Telefone:	Fax:	E-mail: (*)
Banco:	Nome e nº da agência:	Conta Bancária:

(*) Endereço de e-mail que será obrigatoriamente utilizado para cadastramento do(s) representante(s) legal(is) do licitante na hipótese de ser o adjudicatário, como usuário externo, no Sistema Eletrônico de Informação - SEI - TJMG.

LOTE ÚNICO – AMPLA PARTICIPAÇÃO						
Item	Produto	Unidade	Qty	Código CATMAS	Valor Unitário (**) R\$	Valor Total (**) R\$
1	Serviço de monitoramento do ambiente de TIC do TJMG	Mês	1 serviço Obs: para o período de 36 meses	125857	Obs.2. Considerar para efeito de proposta readequada o valor unitário1/36	
2	Infraestrutura de Software	Mês	1 serviço Obs.: para o período de 36 meses	125954	Obs.2. Considerar para efeito de proposta readequada o valor unitário1/36	
3	Serviços de instalação e configuração	Unid.	1	125024		
VALOR TOTAL DO LOTE ÚNICO						
PREÇO GLOBAL DO LOTE: _____ (por extenso)						

(**) Caso aplicável, informar valor com e sem ICMS, somente para fornecedores mineiros (Resolução Conjunta SEF/SEPLAG nº 3.458/2003) ou informar outra hipótese de isenção.

Nota: É de responsabilidade do licitante o conhecimento da carga tributária aplicável à presente contratação.

- Optante pelo SIMPLES NACIONAL () Sim () Não;
- Enquadramento tributário exige o destaque do valor do ICMS nos documentos fiscais: () Sim () Não;
- Prazo de validade da proposta: mínimo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão pública;
- Estão inclusos nos valores propostos todas as condições para execução do objeto.

Local e data.

Assinatura do responsável da empresa
Nome do responsável da empresa

ANEXO V – (MODELO) PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

<PLANILHA A SER ENVIADA QUANDO DA ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, CONFORME SUBITEM 14.4.1., "b">

1	Custos Administrativos (custos diretos como insumos, encargos sociais e trabalhistas, remuneração, outras parcelas representativas do preços)	R\$
2	Tributos	%
3	Lucro/BDI	%
4	Outras parcelas representativas	R\$
Custo total (mesmo valor homologado na licitação)		R\$

Nota: O presente modelo não possui caráter vinculativo, cabendo exclusivamente ao licitante deliberar sobre o conteúdo do documento a ser apresentado, sendo de sua integral responsabilidade a suficiência dos dados apresentados para a análise de eventual pleito de reequilíbrio econômico-financeiro.

ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO

GECONT/CONTRAT

Ct. nº. XXX/2023 (SIAD nº. XXXXX)

CONTRATO

de prestação de serviços, que entre si celebram o TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, e a empresa XXXXXXXXX.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, com sede em Belo Horizonte/MG, na Av. Afonso Pena nº. 4.001, CNPJ nº. 21.154.554/0001-13, a seguir denominado simplesmente TRIBUNAL, neste ato representado pela Juíza Auxiliar da Presidência, RAQUEL GOMES BARBOSA, conforme delegação de competência que lhe foi atribuída pela Portaria TJMG nº. 6.043/PR/2023, de 14 de março de 2023, e a empresa XXXXXXXXX, com sede em XXXXXXXXX, na XXXXXXXXX, nº. XXX, Bairro XXXXXXXXX, CNPJ nº. XXXXXXXXX, a seguir denominada simplesmente CONTRATADA, representada por XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, CPF nº. XXXXXXXXX, celebram o presente Contrato decorrente do Processo SISUP nº. 550/2023 - Processo SIAD nº. 465/2023 - Licitação nº 183/2023 - Pregão Eletrônico, regido pela Lei Federal nº. 10.520/2002, pelas Leis Estaduais nº. 13.994/2001 e nº. 14.167/2002, pelos Decretos Estaduais nº. 45.902/2012 e nº. 48.012/2020, subsidiariamente pela Lei Federal nº. 8.666/1993 e pelas cláusulas deste.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O objeto do presente Contrato é a prestação de Serviços Especializados de Monitoramento e Infraestrutura – NOC (Network Operations Center), conforme condições e especificações técnicas contidas neste Contrato e seus anexos, bem como de acordo com a proposta da CONTRATADA apresentada na Licitação nº 183/2023, parte integrante e inseparável deste instrumento.

DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA SEGUNDA: Observado o disposto no art. 67 da Lei Federal nº. 8.666/1993, o acompanhamento e fiscalização dos serviços objeto deste Contrato serão geridos pelo(a) servidor(a) efetivo(a) ocupante do cargo de Gerente da **Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC**, vinculada à Diretoria Executiva de Informática – DIRFOR do TRIBUNAL, que designará formalmente o(a) servidor(a) efetivo(a) a quem incumbirá a fiscalização contratual.

2.1. A administração e fiscalização pelo TRIBUNAL não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações decorrentes deste instrumento.

2.2. A equipe de supervisão e fiscalização do TRIBUNAL deverá acompanhar a regularidade fiscal da CONTRATADA perante o CAGEF, durante toda a execução contratual, tomando as providências cabíveis junto a mesma, caso a manutenção dessa regularidade seja alterada.

2.2.1. A regularidade referida neste subitem abrange também a verificação dos seguintes cadastros:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS;
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa - CNIA;
- d) Cadastro de Fornecedores Impedidos de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP.

2.3. Os gestores/fiscais deste Contrato devem monitorar e reavaliar periodicamente os riscos de integridade da CONTRATADA, conforme regulamento próprio.

2.4. A forma de comunicação entre os gestores e/ou fiscais do TRIBUNAL e o preposto da CONTRATADA deverá ser realizada, preferencialmente, pelo SEI.

2.5. O gestor deste Contrato poderá solicitar à CONTRATADA informações complementares para acompanhamento de questões relacionadas à sua Integridade.

DA EXECUÇÃO DO OBJETO

CLÁUSULA TERCEIRA: Os serviços serão executados conforme condições e especificações constantes neste Contrato e seus Anexos.

3.1. Locais de entrega e Instalação da infraestrutura do NOC:

3.1.1. O serviço de monitoramento será prestado nas dependências do TRIBUNAL, devendo todo o ambiente e infraestrutura necessários ao suporte do serviço de monitoramento ser implantados em nuvem pública ou privada na modalidade SaaS (Software as a Service – Software como um Serviço).

3.1.2. Caso seja necessário, em complemento à implantação em nuvem, algum componente da solução poderá ser implantado nas dependências do TRIBUNAL, às expensas da CONTRATADA.

3.2. Data Centers:

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

- a) Unidade Centro Operacional: Avenida do Contorno, nº 629, Centro, Belo Horizonte/MG;
- b) Unidade Afonso Pena: Avenida Afonso Pena, nº 4001, bairro Serra, Belo Horizonte/MG.

3.3. Especificação técnica dos serviços: Conforme Anexo I deste Contrato.

3.4. Infraestrutura do TRIBUNAL e estimativa de eventos: Conforme Anexo II do Termo de Referência do Edital da Licitação nº 183/2023.

3.5. Repasse de informações para execução dos serviços: Os prestadores de serviços contratados receberão as informações/demonstrações relativas à situação atualizada da prestação dos serviços na reunião inicial de alinhamento, de forma que não prejudique o atendimento aos serviços objeto deste contrato.

3.6. Processo de melhoria contínua:

- 3.6.1.** A CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento de seus profissionais, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do TRIBUNAL, bem como as atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer.
- 3.6.2.** A CONTRATADA deverá apresentar, na reunião de faturamento mensal, relatórios com sugestões de melhoria contínua do serviço prestado.
- 3.6.3.** Deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, ações necessárias que o TRIBUNAL deve tomar e ações a serem tomadas por ela própria que levem à redução de falhas observadas no mês.
- 3.6.4.** A CONTRATADA deverá avaliar, propor e aplicar, após aprovação, melhorias nos processos e serviços de monitoramento para que a totalidade de serviços de TIC e itens de configuração do TRIBUNAL sejam mensurados e alertados quanto à existência de indisponibilidades e problemas de desempenho.
- 3.6.5.** A CONTRATADA será responsável pela geração/atualização de documentos para base de conhecimento, dentre scripts e procedimentos mais frequentes.
- 3.6.6.** Todo documento gerado/atualizado pela CONTRATADA deverá ser homologado pelo TRIBUNAL antes de ser considerado válido.
- 3.6.6.1.** Em caso de reprovação da documentação, a CONTRATADA deverá sanar as inconformidades apontadas pelo TRIBUNAL e reapresentá-las em até 3 (três) dias após a recusa, sob pena de não recebimento dos serviços.
- 3.6.7.** O TRIBUNAL decidirá a melhor forma de utilizar a documentação gerada pela CONTRATADA.
- 3.6.8.** 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.
- 3.7. Termo de confidencialidade e Sigilo da Contratada:**
- 3.7.1.** A CONTRATADA deverá manter a confidencialidade de todas as informações obtidas através da prestação do serviço de forma a resguardar o sigilo das informações do TRIBUNAL.
- 3.7.2.** À CONTRATADA serão vedados, a utilização, divulgação e o fornecimento de informações referentes aos serviços objeto do contrato, salvo quando autorizado pelo TRIBUNAL.
- 3.7.3.** O Representante Legal (quem assinou o contrato) e o Gerente do Contrato deverão assinar Termo de confidencialidade e sigilo, conforme modelo integrante do Anexo IV do Termo de Referência do Edital da Licitação nº 183/2023 e apresentá-lo ao TRIBUNAL, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos após assinatura deste contrato.
- 3.7.4.** Na ocorrência de nomeação de novos representantes da CONTRATADA, durante a vigência deste contrato, este termo deverá ser novamente apresentado ao TRIBUNAL no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos.
- 3.7.5.** A CONTRATADA deverá manter junto aos seus prestadores de serviços contratados, modelo similar de termo de sigilo, cabendo à mesma zelar junto a eles, pelo sigilo ou confidencialidade das informações adquiridas na prestação dos serviços.
- 3.7.6.** A qualquer momento, o TRIBUNAL poderá solicitar a apresentação de termo assinado por quaisquer prestadores de serviços da CONTRATADA.

DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA QUARTA: São obrigações das partes:

4.1. Do TRIBUNAL:

- 4.1.1.** Expedir a autorização escrita para início da execução dos serviços.
- 4.1.2.** Transmitir ao preposto da CONTRATADA, por meio da DIRFOR/GETEC, as instruções necessárias à realização dos serviços.
- 4.1.3.** Permitir e assegurar quando necessário, respeitadas suas normas internas, o acesso e a movimentação dos profissionais da CONTRATADA às instalações do TRIBUNAL, desde que devidamente identificados.
- 4.1.4.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 4.1.5.** Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto contratual entregue em desacordo com o previsto neste Contrato, justificando as razões da recusa.
- 4.1.6.** Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo, para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na execução do objeto.
- 4.1.7.** Efetuar os pagamentos nas condições pactuadas neste Contrato.

4.2. Da CONTRATADA:

- 4.2.1.** Reunir-se, em até 10 (dez) dias após a assinatura deste contrato, com os fiscais e gestor do TRIBUNAL, para alinhamento das medidas a serem adotadas.
- 4.2.2.** Cumprir e fazer cumprir por seus prestadores de serviços as normas, padrões preconizados e os regulamentos disciplinares do TRIBUNAL.
- 4.2.3.** Diligenciar para que os profissionais que prestarão os serviços executem os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais.
- 4.2.4.** Discutir previamente com o TRIBUNAL, recebendo sua aceitação sobre qualquer decisão técnica, política, estratégica ou relativa a processo de trabalho antes de sua implementação.
- 4.2.5.** Refazer, às suas expensas, e no prazo fixado pelo fiscal/gestor deste contrato, os serviços executados em desacordo com o estabelecido no contrato e com a boa técnica, de acordo com a legislação aplicável.
- 4.2.6.** 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.
- 4.2.7.** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- 4.2.8.** Indicar formalmente preposto apto a representar a CONTRATADA junto ao TRIBUNAL.
- 4.2.8.1.** 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.
- 4.2.8.2.** 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.
- 4.2.8.3.** 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.
- 4.2.9.** Responsabilizar-se por todos os dispêndios decorrentes da prestação de serviços, exceto os recursos que serão disponibilizados pelo TRIBUNAL para acesso às ferramentas de monitoramento e suporte do ambiente.
- 4.2.10.** Os recursos disponibilizados pelo TRIBUNAL deverão ser de uso restrito para os serviços prestados e obedecer à política interna do TRIBUNAL.
- 4.2.11.** Indenizar terceiros e/ou o TRIBUNAL por todo e qualquer dano decorrente direta ou indiretamente da execução do presente Contrato, por culpa ou dolo de seus empregados ou prepostos.
- 4.2.11.1.** Para garantia do ressarcimento do dano, total ou parcial, tem o TRIBUNAL o direito de retenção sobre o pagamento devido à CONTRATADA.
- 4.2.12.** Responsabilizar-se por todas as obrigações e encargos decorrentes das relações de trabalho com os profissionais contratados, previstos na legislação pátria vigente, sejam de âmbito trabalhista, previdenciário, social, securitários, bem como com as taxas, impostos e outras que incidam ou venham a incidir sobre a execução do objeto ora contratado.

- 4.2.13. Manter, durante a vigência deste Contrato, de acordo com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação.
- 4.2.14. Manter, durante a vigência deste Contrato, sua regularidade fiscal perante o CAGEF, a ser aferida por meio da emissão de Certificado de Registro Cadastral (CRC).
- 4.2.15. Cumprir o disposto no art. 27, inciso V, da Lei Federal n.º 8.666/1993.

DO PRAZO DE VIGÊNCIA

CLÁUSULA QUINTA: O prazo de vigência deste Contrato será de **39 (trinta e nove) meses**, a contado a partir da data da última assinatura deste instrumento, podendo ser prorrogado por acordo das partes, mediante Termo Aditivo, observado o prazo da Lei Federal nº. 8.666/1993.

DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

CLÁUSULA SEXTA: Executado o serviço, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 73, inciso I da Lei Federal nº. 8.666/1993.

- 6.1. O recebimento provisório do objeto do Contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução e de acordo com as Especificações Técnicas previstas neste Contrato e seus anexos.
- 6.2. O recebimento definitivo do objeto dar-se-á após a verificação da conformidade de todas as especificações constantes deste Contrato.
- 6.3. Satisfeitas as exigências anteriores, lavrar-se-á Termo de Recebimento Definitivo, que poderá ser substituído pela atestação no verso da Nota Fiscal, efetuada por 02 (dois) servidores da GETEC.
- 6.4. Caso sejam insatisfatórias as condições de recebimento, será lavrado Termo de Recusa, no qual constarão as desconformidades, sendo fixado à CONTRATADA prazo para execução do serviço rejeitado, quando serão realizadas novamente as verificações antes referidas.
- 6.4.1. Caso a substituição não ocorra no prazo determinado, estará a CONTRATADA incorrendo em atraso na entrega e sujeita à aplicação das sanções previstas neste Contrato.

DO VALOR

CLÁUSULA SÉTIMA: O TRIBUNAL pagará à CONTRATADA, pela execução do presente Contrato, o valor de **R\$ XXXXXXXXXXXX**, conforme discriminado a seguir:

Item	Produto	Unidade	Qty	Código CATMAS	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	Serviço de monitoramento do ambiente de TIC do TJMG	Mês		125857		
2	Infraestrutura de Software	Mês		125954		
3	Serviços de instalação e configuração	Unid.	1	125024		
VALOR TOTAL						

- 7.1 As despesas relativas ao objeto contratual correrão à conta da Dotação Orçamentária nº **4031.02.061.706.2025.3.3.90.40.02** ou de outra que vier a ser consignada para este fim.
- 7.2. No valor acima estão inseridas todas as despesas, tributos e encargos, necessários à execução do objeto contratado.
- 7.3. Os valores dos serviços prestados poderão ser reajustados após o decurso de 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, pela variação do IPCA (IBGE) acumulada no período.
- 7.3.1. Os demais reajustes poderão ser realizados a cada 12 (doze) meses.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA OITAVA: A CONTRATADA apresentará a Nota Fiscal, mensalmente, na Gerência de Infraestrutura Tecnológica - GETEC, através do e-mail **getec.notafiscal@tjmg-jus.br**, contendo discriminação clara e precisa do objeto contratado e seus elementos característicos como identificação do item, especificação, quantidade e preços unitário e total, acompanhada do comprovante da efetiva prestação de serviços, bem como do Certificado de Registro Cadastral (CRC) para comprovação da regularidade fiscal perante o CAGEF.

- 8.1. Os pagamentos serão realizado conforme a seguir descrito:
- a) Itens 1 e 2 da tabela constante da Cláusula Sétima deste Contrato: Mensalmente, com início após a conclusão da instalação, passível de dedução dos valores referentes às glosas em razão da medição dos níveis mínimos de serviço (NMS) relacionados no **Anexo I** deste contrato.
- b) Item 3 da tabela constante da Cláusula Sétima deste Contrato: Após o 90º (nonagésimo) dia, com o respectivo término da implantação dos serviços.
- c) No período de transição final, os Itens 1 e 2 da tabela constante da Cláusula Sétima deste Contrato serão pagos proporcionalmente aos serviços prestados.
- 8.2. O TRIBUNAL, identificando qualquer divergência na Nota Fiscal, a devolverá à CONTRATADA para a devida regularização, sendo que o prazo estipulado no subitem 8.3 desta Cláusula será contado a partir da sua reapresentação com as devidas correções ou esclarecimentos.
- 8.3. O pagamento será depositado na conta bancária da CONTRATADA, até o 7º (sétimo) dia útil após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou o ateste no verso da Nota Fiscal por dois servidores da GETEC.
- 8.4. O TRIBUNAL se reserva ao direito de descontar do pagamento os eventuais débitos da CONTRATADA, inclusive os relacionados com multas, danos e prejuízos contra terceiros.
- 8.5. A devolução da Nota Fiscal não aprovada pelo TRIBUNAL em nenhuma hipótese servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução do serviço.
- 8.6. Nenhum pagamento será efetuado estando pendente de liquidação qualquer obrigação da CONTRATADA, exceto a descrita no subitem 4.2.13 da Cláusula Quarta deste Contrato, sem que isso implique alteração do preço proposto, correção monetária, compensação financeira ou interrupção na execução do objeto.
- 8.7. Somente será pago o objeto executado de acordo com as especificações que integram este Contrato.
- 8.8. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo TRIBUNAL, entre a última data prevista para pagamento e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão pagos mediante solicitação da CONTRATADA, e calculados, “pro rata tempore”, por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438$, assim apurado:

$I = i/365$, onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

8.9. Na hipótese de isenção/imunidade de algum tributo, a CONTRATADA deverá apresentar documentos comprobatórios, deduzindo este percentual do pagamento que lhe for devido.

8.9.1. No caso de isenção ainda não transitada em julgado, o valor será depositado em juízo até o término deste Contrato ou decisão terminativa.

DA GARANTIA CONTRATUAL

CLÁUSULA NONA: A CONTRATADA deverá entregar na Diretoria-Executiva de Finanças e Execução Orçamentária – DIRFIN, situada na Rua Gonçalves Dias, nº 1.260, 9º andar, Bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG, no prazo até 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da assinatura deste Contrato, o comprovante de garantia na modalidade XXXXX, no valor de R\$ XXXXXXXX, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste Contrato, podendo ser acrescido em razão do disposto no subitem 9.1 desta Cláusula, como forma de garantir a perfeita execução do seu objeto.

9.1. A vigência da garantia ofertada deverá abranger toda a vigência deste Contrato e seu valor corresponderá sempre a 5% (cinco por cento) do valor total contratual, ou seja, valor inicial mais os termos aditivos formalizados.

9.1.1. A prorrogação da vigência deste Contrato, fundada no art. 57, § 1º da Lei Federal nº 8.666/1993, obriga a CONTRATADA a prorrogar a vigência da garantia inicialmente ofertada, para cada etapa deste Contrato, ou prestar nova garantia, observando que:

a) o valor corresponderá ao período aditado;

b) a nova vigência deverá abranger todo o período acrescido, cabendo à CONTRATADA prestá-la ao TRIBUNAL no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir da publicação do extrato do respectivo Termo Aditivo.

9.2. O TRIBUNAL, no decorrer da execução contratual, poderá autorizar a substituição da garantia inicialmente ofertada se, cumulativamente:

a) a CONTRATADA comunicar ao TRIBUNAL previa e justificadamente essa intenção;

b) a fiscalização do TRIBUNAL declarar inexistir descumprimento de cláusula contratual de responsabilidade da CONTRATADA, bem como pendências relativas à execução do objeto ou que foi instaurado, ou em vias de instauração, qualquer procedimento administrativo visando à apuração de responsabilidade da CONTRATADA;

c) a substituição seja por modalidade estabelecida no §1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993;

d) a nova garantia prestada preencher os requisitos do ato convocatório e deste Contrato;

e) no caso de Fiança bancária e Seguro Garantia exista expressamente prevista a cobertura de eventual inadimplência ocorrida na vigência da garantia substituída, ainda que o fato venha a ser apurado posteriormente ou, ainda, a garantia substituta tenha vigência igual à da substituída.

9.3. A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições deste Contrato, inclusive pela sanção pecuniária prevista neste instrumento, aplicada após regular e competente processo administrativo.

9.3.1. No caso de Carta de Fiança e Seguro Garantia, deverá constar expressamente na carta ou apólice que o garantidor responderá pelo inadimplemento contratual praticado dentro da vigência da garantia, ainda que a decisão final condenatória do processo administrativo ocorra após seu término.

9.4. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação ou penalidade, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição ou prestar nova garantia, no prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir da data da dedução.

9.5. A execução da garantia em razão de multa sancionatória não inviabiliza a aplicação desta em valor superior ao da garantia prestada.

9.6. A CONTRATADA se obriga a manter o valor da garantia em compatibilidade com o percentual estabelecido no caput desta Cláusula, relativamente ao valor atualizado deste Contrato, devendo promover essa complementação de garantia e apresentar ao TRIBUNAL no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir da publicação do extrato do respectivo Termo Aditivo.

9.6.1. O garantidor deverá ser informado pela CONTRATADA, previamente à formalização de Termo Aditivo, para evitar a perda da validade da garantia vigente.

9.6.2. Se a opção da CONTRATADA recair sobre o seguro garantia, constituirá obrigação do garantidor, em caso de alterações previamente estabelecidas no Contrato principal ou no documento que serviu de base para a aceitação do risco pela seguradora, que o valor da garantia deverá acompanhar tais modificações, devendo a seguradora emitir o respectivo endosso.

9.7. Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo deste Contrato, competirá à CONTRATADA formular ao TRIBUNAL o pedido de liberação ou restituição junto à DIRFIN/COFINS.

9.7.1. A devolução da garantia não exime a CONTRATADA das responsabilidades civil e penal oriundos da execução do objeto contratual.

9.8. É vedada a inclusão de cláusula de proporcionalidade nos casos de seguro garantia e carta de fiança bancária.

9.9. No caso de rescisão deste Contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento ao TRIBUNAL dos valores das multas e indenizações a este devido, sujeitando-se ainda, a CONTRATADA, a outras penalidades previstas na Lei Federal nº 8.666/1993.

DA HIPÓTESE DE ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO JURÍDICA

CLÁUSULA DÉCIMA: Na hipótese de alteração das condições de habilitação jurídica da CONTRATADA, mediante fusão, cisão, incorporação ou associação com outrem, o TRIBUNAL se reserva o direito de rescindir este Contrato ou continuar sua execução com empresa resultante da alteração social.

10.1. Em caso de cisão, o TRIBUNAL poderá rescindir este Contrato ou continuar sua execução pela empresa que, dentre as que surgidas da cisão, melhor atenda as condições iniciais de habilitação em relação ao prazo restante deste Contrato.

10.2. Em qualquer dessas hipóteses, deverá ser formalmente comunicada a ocorrência ao TRIBUNAL, com a documentação comprobatória da alteração, devidamente registrada.

10.2.1. A não apresentação do comprovante em até 05 (cinco) dias úteis após o registro da alteração social ocorrida implicará aplicação da sanção de advertência e, persistindo a situação, poderá ser rescindido este Contrato por culpa da CONTRATADA, com a aplicação da multa e das demais sanções previstas em lei nessa hipótese.

DA ALTERAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: Este Contrato poderá ser alterado nas hipóteses previstas no art. 65 da Lei Federal nº. 8.666/1993, ficando a CONTRATADA obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões do objeto, observados os limites legais, sem que isso implique aumento do preço proposto.

DAS VEDAÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, caucionar ou utilizar este Contrato com o TRIBUNAL para qualquer operação financeira, bem como:

12.1. Interromper a execução do objeto sob alegação de inadimplemento por parte do TRIBUNAL, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. Transferir ou ceder direitos ou obrigações deste Contrato, salvo com autorização expressa do TRIBUNAL.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 77 e seguintes da Lei Federal nº. 8.666/1993, bem como:

- a) Por ato unilateral e escrito do TRIBUNAL, independente de aviso, notificação ou interpelação judicial.
 - b) Por acordo entre as partes, reduzido a termo.
 - c) Por incapacidade, desaparelhamento ou inidoneidade revelados pela CONTRATADA durante a prestação do objeto deste Contrato.
 - d) Se ocorrerem frequentes e injustificados atrasos na prestação dos serviços, bem como recusa da CONTRATADA em prestá-los.
- 13.1. No caso de rescisão unilateral, o TRIBUNAL não indenizará a CONTRATADA, salvo pelos serviços já prestados até o momento da rescisão.
- 13.2. A rescisão contratual, no caso de a CONTRATADA praticar atos lesivos ao TRIBUNAL, será precedida do devido Processo Administrativo Sancionatório e/ou Processo Administrativo de Responsabilização (Resolução nº 880/2018 deste TRIBUNAL).

DA SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: Nos termos do art. 72 da Lei nº 8.666/1993, no cumprimento do objeto do CONTRATO, e sem prejuízo de suas responsabilidades contratuais e legais, a CONTRATADA somente poderá subcontratar o **fornecimento e instalação do(s) software(s) de monitoramento**, desde que respeitadas as condições previstas neste Contrato e mediante prévia e expressa anuência do TRIBUNAL, por seu Presidente, até o limite por esse admitido.

- 14.1. As subcontratações serão admitidas, a critério do TRIBUNAL, nos seguintes limites: exclusivamente nos casos de notória especialização, execução de atividade-meio e/ou de serviços em atraso.
- 14.2. A CONTRATADA não poderá transferir ou ceder, ainda que parcialmente, os direitos ou obrigações decorrentes deste Contrato.
- 14.3. A autorização de subcontratação estará condicionada ao exame e aprovação, pelo TRIBUNAL, da seguinte documentação do pretendente subcontratado, que deverá ser apresentada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data prevista para início dos trabalhos:
- a. Para aprovação:
 - a.1. Certificado de regularidade Fiscal junto ao FGTS, da empresa a ser subcontratada, válido;
 - a.2. Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, da empresa a ser subcontratada, válida;
 - a.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, válida, da empresa a ser subcontratada;
 - a.4. Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da empresa a ser subcontratada, válidas, ou outra equivalente, na forma da lei;
 - a.5. Atestado de capacidade técnica para o escopo pretendido, emitido por órgão público ou empresa privada, comprovando a execução dos serviços com as mesmas características técnicas e que houve fiel cumprimento das obrigações contratuais, ou comprovação de que a empresa a ser subcontratada executou serviço de característica semelhante ao objeto da subcontratação;
 - a.6. Declaração de inexistência, no quadro de pessoal da empresa a ser subcontratada, de trabalhadores menores, na forma do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal, através de modelo constante no Edital da Licitação nº 183/2023.
 - b. Durante o período da subcontratação, a(s) subcontratada(s) deverá(ão) manter vigentes as condições de regularidade jurídica, fiscal e técnica.
- 14.4. Compete à CONTRATADA garantir que a SUBCONTRATADA dê conhecimento aos funcionários de seus respectivos quadros que participarão da execução contratual, sobre o Programa de Integridade do TRIBUNAL e sobre as demais normas editadas por este TRIBUNAL sobre o tema.
- 14.5. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante ao TRIBUNAL pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato, execução insatisfatória do serviço, demora na execução, erro de execução, evidência de incapacidade técnico-operacional, inidoneidade de informações prestadas à Fiscalização, bem como inadimplemento de quaisquer outros requisitos previstos neste instrumento, o TRIBUNAL poderá aplicar à CONTRATADA, após regular processo administrativo, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, as seguintes sanções:

- a) **Advertência**, por escrito, informando à CONTRATADA sobre o descumprimento de quaisquer obrigações assumidas e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção.
 - b) **Multa**, observados os seguintes limites:
 - b.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;
 - b.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;
 - b.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.
 - c) **Suspensão temporária do direito de licitar e de contratar** com a Administração Pública, por prazo não superior a dois anos.
 - d) **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação da prestadora do serviço perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos resultantes de sua ação ou omissão, obedecido o disposto no inciso II do art. 54 do Decreto Estadual nº. 45.902/2012.
- 15.1. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais, dentre outras:
- 15.1.1. Não atendimento às especificações técnicas relativas ao objeto previsto em Contrato ou instrumento equivalente.
 - 15.1.2. Retardamento imotivado da execução do objeto ou de suas etapas de execução.
 - 15.1.3. Paralisação da execução do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao TRIBUNAL.
 - 15.1.4. Entrega de serviço inadequado para o uso, como se perfeito fosse.
 - 15.1.5. Tratamento de dados pessoais com finalidade distinta do objeto do contrato ou em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e com os atos normativos da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 15.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do *caput* desta Cláusula.
- 15.3. O valor da multa aplicada deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data da notificação da sanção.

15.3.1. Na hipótese de multa contratual, se esta não for recolhida no prazo estabelecido no subitem 15.3 acima, o valor da multa aplicada poderá ser descontado de pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA e/ou cobrada judicialmente.

15.3.2. A atualização do valor das multas será de acordo com o que prescreve o art. 50 do Decreto Estadual nº 46.668/2014.

15.4. As sanções serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP, devendo a CONTRATADA ser descredenciada junto ao Cadastro de Fornecedores do órgão ou entidade promotora da licitação, por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais.

15.5. Os instrumentos de defesa prévia e de recursos eventualmente interpostos pela CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas.

15.5.1. Os referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais ou em versões autenticadas por servidores da Administração, mediante prévio recolhimento das despesas, em casos de requisição de cópia, sob pena de, a critério do TRIBUNAL, não serem analisados.

15.6. Sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato, os atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº. 12.846/2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei, conforme disposições da Resolução nº 880/2018 do Órgão Especial deste TRIBUNAL, que institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização - PAR no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais e do Manual do Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, instituído pela Portaria nº. 4.713/PR/2020 deste TRIBUNAL.

DA ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: A CONTRATADA declara conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas a Lei federal nº. 12.846/2013 e seus regulamentos, e se compromete, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, a cumpri-las fielmente, e observando os princípios da legalidade, moralidade, probidade, lealdade, confidencialidade, transparência, eficiência e respeito aos valores preconizados no Código de Conduta do TRIBUNAL, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados.

16.1. A CONTRATADA deverá dar conhecimento aos funcionários de seus respectivos quadros que participarão da execução contratual sobre o Programa de Integridade do TRIBUNAL e sobre as demais normas editadas por este TRIBUNAL sobre o tema.

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: É dever das partes contratantes observar e cumprir as regras impostas pela Lei Federal nº. 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, no âmbito do TRIBUNAL, a respectiva finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: É vedada à CONTRATADA a utilização de dados pessoais repassados em decorrência da contratação para finalidade distinta daquela do objeto do Contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

18.1. A CONTRATADA deverá adotar e manter medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais armazenados, processados ou transmitidos em decorrência deste Contrato contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

18.1.1. Caberá à CONTRATADA implantar política para tratamento, com ênfase na prevenção ao vazamento de dados, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual.

18.1.2. A CONTRATADA compromete-se ao correto processamento e armazenamento dos dados pessoais a ele atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em decorrência da contratação por este TRIBUNAL.

18.1.3. A CONTRATADA deverá adotar as medidas de segurança e proteção dos dados pessoais porventura recebidos durante e após o encerramento da vigência do pacto administrativo celebrado com o TRIBUNAL, com vistas, principalmente, a dar cumprimento às obrigações legais ou regulatórias do controlador, respeitando os prazos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais para a guarda de tais dados, nos termos do art. 16, inciso I, da Lei Federal nº 13.709/2018.

18.2. A CONTRATADA deverá comunicar no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados da ciência da ocorrência ou suspeita de incidente de segurança, ao TRIBUNAL, titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no art. 48 da Lei Federal nº 13.709/2018.

18.3. Para a execução do objeto deste Contrato, em observância ao disposto na Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), na Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao princípio da transparência, a CONTRATADA e seu(s) representante(s) fica(m) ciente(s) do acesso e da divulgação, por este TRIBUNAL, de seus dados pessoais, tais como número do CPF, RG, estado civil, endereço comercial, endereço residencial e endereço eletrônico.

DA PUBLICAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: A eficácia deste Contrato decorrerá da publicação de seu extrato no órgão de comunicação oficial do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais ("Diário do Judiciário Eletrônico").

DO FORO

CLÁUSULA VIGÉSIMA: As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios eventualmente emergentes deste Contrato.

E, por estarem de acordo, assinam as partes o presente instrumento eletronicamente, no Sistema Eletrônico de Informações do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

Belo Horizonte,

PELO TRIBUNAL:

RAQUEL GOMES BARBOSA
Juíza Auxiliar da Presidência

PELA CONTRATADA:

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

ANEXO I DO CONTRATO Nº XXX/2023

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS**1. Requisitos Gerais**

- 1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos de computação em provedor que esteja condizente com os padrões de qualidade e segurança coerente com os requisitos técnicos da contratação e com as evoluções tecnológicas disponíveis no mercado.
- 1.2. O provedor de serviços em nuvem pública deverá demonstrar através da CONTRATADA estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem e garantir que continuem em conformidade com os padrões de qualidade, segurança e evoluções tecnológicas durante a vigência do contrato.
- 1.3. A CONTRATADA deverá assegurar que os dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pela CONTRATANTE, bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro.
- 1.4. O serviço de monitoramento será prestado nas dependências do TRIBUNAL, devendo todo o ambiente e infraestrutura necessários ao suporte do serviço de monitoramento ser implantados em nuvem pública ou privada na modalidade SaaS (Software as a Service – Software como um Serviço). Caso seja necessário, em complemento à implantação em nuvem, algum componente da solução pode ser implantado nas dependências do TRIBUNAL, às expensas da CONTRATADA.
- 1.5. O TRIBUNAL disponibilizará o espaço físico, mobiliário, ramais, pontos elétricos e de rede a serem utilizados pela equipe para a prestação dos serviços nas dependências do TRIBUNAL.
- 1.6. A CONTRATADA deverá fornecer e implantar equipamentos, computadores, notebooks, softwares, cabeamento, links de comunicação de dados, celulares, televisores e demais insumos necessários à prestação do objeto contratado.
- 1.6.1. Os links de comunicação de dados deverão contar com alta disponibilidade, redundância, incluindo última milha com provedores distintos.
- 1.7. Todos os recursos necessários à prestação dos serviços, incluindo pessoal, deslocamento, diárias, custos de logística e demais despesas, serão de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, às suas custas.
- 1.8. O serviço de monitoramento do ambiente de TIC será prestado de maneira contínua em regime de 24x7x365, todos os dias do ano, a fim de auxiliar no aumento da disponibilidade dos sistemas informatizados e de rede de forma apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio e atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades de usuários e da infraestrutura. O serviço de monitoramento deverá apresentar disponibilidade conforme Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos.
- 1.9. Caso a solução seja baseada no modelo de licenciamento por volumetria, o volume total de dados protegidos no disco de origem deve usar como unidade de medida Terabyte e/ou Petabyte.
- 1.10. Será realizada a contratação de serviço de monitoramento/diagnóstico, ficando a escolha das ferramentas necessárias à execução destes serviços à critério da CONTRATADA.
- 1.11. Visando o suporte ao ambiente e infraestrutura necessários ao serviço de monitoramento, como dever exclusivo à CONTRATADA de monitoramento, esta deverá prover, de modo geral: implantação, ativação e configuração, alta disponibilidade com alto desempenho, manutenção corretiva e evolutiva, atualização de releases e versões e operação de rotinas administrativas para o suporte ao ambiente.
- 1.12. Deverá contemplar as atividades de monitoramento e sustentação do ambiente fornecido para a prestação do serviço, contando com a equipe necessária para tal, sendo esta equipe devidamente dimensionada para atender à demanda e níveis de serviços previstos.
- 1.13. A CONTRATADA é responsável por organizar e gerenciar os profissionais em turnos de trabalho e prover a especialização da equipe, observando os perfis definidos no Anexo III, necessária ao cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.
- 1.14. É imprescindível que os profissionais que prestarão serviços executem os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais.
- 1.15. A interface de administração deverá ser utilizada a partir de um navegador, devendo ser compatível com os navegadores mais utilizados no mercado.
- 1.16. A solução de monitoramento deve apresentar concorrência mínima (máximo de 5%) de recursos de hardware, com os aplicativos e componentes. Todo impacto do monitoramento no ambiente deve ser reportado, analisado e sanado prontamente.
- 1.17. A solução de monitoramento e seus agentes deverão estar sempre atualizados em sua última versão. A impossibilidade desta atualização deve ser reportada e justificada ao TRIBUNAL.
- 1.18. A solução deverá monitorar, de forma direta, os softwares e os hardwares do TRIBUNAL abrangidos pelos serviços.
- 1.19. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar, configurar, manter e operar todos os recursos, incluindo equipamentos, pessoal necessário para cumprir estas atividades, dentre outros, para provimento dos serviços nas dependências do TRIBUNAL, sem ônus para o TRIBUNAL.
- 1.20. Deverá disponibilizar solução de software ITIM (IT Infrastructure Monitoring) para monitoramento da infraestrutura de sustentação das aplicações e sistemas.
- 1.21. Deverá disponibilizar solução de software NPMD (Network Performance Monitoring and Diagnostic) para monitoramento dos componentes da rede do TRIBUNAL.
- 1.22. Deverá disponibilizar solução de software para monitoramento de logs gerados pelos componentes a serem monitorados.
- 1.23. Deverá disponibilizar solução de software APM (Application Performance Monitoring) para monitoramento do ecossistema do PJe. A critério do TJMG, o software APM poderá ser utilizado em outros sistemas, respeitando-se o quantitativo de recursos e licenciamento fornecidos.
- 1.24. Deverá disponibilizar solução de software DEM (Digital Experience Monitoring) para monitoramento da experiência do usuário na utilização das aplicações, dos sistemas e da infraestrutura relacionadas ao ecossistema PJe.
- 1.25. A solução de monitoramento deverá ter a capacidade de fazer o monitoramento fim-a-fim das aplicações, sistemas e infraestrutura de TIC do TRIBUNAL.
- 1.26. A solução de monitoramento deverá prover uma visão integrada contemplando a rede, infraestrutura, aplicações, sistemas, experiência do usuário e indicadores de negócio.
- 1.27. Deverá prover identificação proativa de indicadores do ambiente que não estejam em conformidade com padrões normais de utilização, identificando problemas, executando procedimentos de recuperação e acionamento dos grupos solucionadores sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços (scripts) não obtiverem êxito.
- 1.28. Deverá realizar o monitoramento proativo dos servidores e ativos de rede, banco de dados, storages, circuitos de comunicação de dados, aplicações e serviços, identificação de problemas, execução dos procedimentos de recuperação e acionamento dos grupos solucionadores sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços (scripts) não obtiverem êxito.
- 1.29. Realizar o monitoramento proativo de todo ambiente referente aos ativos e aplicações relacionados aos sistemas, de forma dedicada, disponibilizando painéis de acompanhamento no ambiente do NOC e para as gerências da TI, de forma online com atualização dinâmica e em tempo real dos status de funcionamento e suas disponibilidades.
- 1.30. A solução deverá prover o monitoramento integrado do desenvolvimento das aplicações em conjunto com a infraestrutura necessária ao seu funcionamento (DevOps), gerando uma abordagem holística desta cadeia de ferramentas, retornando o status do ambiente gerenciado. Possibilitando rápida detecção e mensuração de impacto sobre os usuários quando da liberação de novas versões.
- 1.31. O monitoramento das aplicações e sistemas deve analisar os acessos, conteúdos, códigos e scripts sendo executados, disponibilizando estas análises por URL, usuário, localidade, IP, data e horário, sessão, navegador utilizado, performance e outros indicadores possíveis de serem coletados, possibilitando o correlacionamento entre estes. O monitoramento deverá ainda coletar e tratar informações de entrada das aplicações disponíveis nos ativos do TRIBUNAL, tais como o balanceador de carga do ambiente e Firewall.
- 1.32. Deverá prover o monitoramento da experiência dos usuários antecipando comportamentos inesperados ou indesejáveis e identificando pontos de melhoria através das tecnologias RUM (Real User Monitoring) e Synthetic Monitoring.

- 1.33. Deverá prover o monitoramento de indicadores de negócio, a serem definidos em conjunto com o TRIBUNAL, apresentando as quedas de produtividade, antecipando comportamentos indesejados e relacionando estes eventos aos itens monitorados.
- 1.34. A solução de monitoramento deverá prover a utilização de AIOps - inteligência artificial para operações de TI, visando correlação de eventos, detecção da causa raiz de incidentes e correções de forma automatizada.
- 1.35. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de configuração da integração à ferramenta de ITSM do TRIBUNAL que atualmente é o Service Manager da Microfocus (antigo HPSM), para o registro dos incidentes e chamados de atendimento. Estas ferramentas encontram-se atualmente na versão 9.40.
- 1.36. As ferramentas de ITSM poderão sofrer alterações de versão e/ou fornecedor durante a vigência do contrato.
- 1.36.1. A entrega da integração será confirmada pelo TRIBUNAL.
- 1.37. Deverá ser configurada a integração junto ao CMDB da ferramenta ITSM do TRIBUNAL; Microfocus uCMDB, Universal CMDB versão 2018.01, inserindo e atualizando as informações e status dos itens de configuração, bem como o relacionamento entre estes itens.
- 1.38. As ferramentas de ITSM poderão sofrer alterações de versão e/ou fornecedor durante a vigência do contrato.
- 1.38.1. A entrega da integração será confirmada pelo TRIBUNAL.
- 1.39. A CONTRATADA utilizará o sistema de ITSM provido pelo TRIBUNAL para atendimento aos chamados abertos para suas filas e para encaminhamento.
- 1.40. A CONTRATADA apoiará, com informações, na confecção dos itens de catálogo a serem cadastrados da ferramenta ITSM do TRIBUNAL.
- 1.41. Considerando os itens anteriores, a CONTRATADA deverá integrar estas ferramentas em painel único a ser utilizado pelo NOC, ficando a critério do TRIBUNAL indicar outras ferramentas internas a serem integradas no painel do NOC.
- 1.42. Deverá emitir alertas de incidentes na infraestrutura, sistemas e aplicações do TRIBUNAL, permitindo a abertura e fechamento automático de chamados, bem como envio de mensagens de alerta para os grupos responsáveis pelo atendimento, a serem definidos pelo TRIBUNAL.
- 1.43. Deverá proporcionar, prontamente, a análise dos incidentes e a dimensão dos impactos destes, com foco na causa raiz.
- 1.44. Para o fornecimento do correto acompanhamento do ambiente, a solução de monitoramento poderá fazer uso de agentes a serem instalados nos servidores. Deverá ser dada preferência ao monitoramento sem uso de agentes, quando possível, sem afetar o resultado esperado dos dados coletados.
- 1.45. Os agentes devem ter a capacidade de serem configurados de acordo com as necessidades de monitoramento e coleta de informações dos ativos a serem monitorados, possibilitando informar o intervalo e itens a serem monitorados e possibilitando parar o monitoramento quando necessário.
- 1.46. Os agentes devem se comunicar com o servidor da solução de monitoramento utilizando criptografia dos dados transmitidos.
- 1.47. Todos os agentes necessários ao serviço de monitoramento devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sendo instalados onde for determinada a necessidade e em comum acordo com o TRIBUNAL.
- 1.48. O fornecedor, em conjunto ao TRIBUNAL, homologará os agentes em seu ambiente de homologação, ou outro ambiente determinado pelo TRIBUNAL.
- 1.49. A solução de monitoramento deverá ter sua instalação centralizada, a exceção dos agentes necessários ao seu funcionamento e deverá fazer a consolidação dos dados coletados também de forma centralizada.
- 1.50. A solução de monitoramento deverá possuir console integrada para administração e visualização das informações sobre o ambiente do TRIBUNAL. Esta console deverá possuir controle de acessos contando com uma única autenticação segura para sua utilização.
- 1.51. Os relatórios, painéis, bem como a interface administrativa, deverão ser disponibilizados totalmente via interface WEB com segurança HTTPS.
- 1.52. As interfaces de administração deverão ser apresentadas no idioma português brasileiro e/ou inglês.
- 1.53. A solução deverá prover segurança de acesso via criação de perfis e grupos de acesso e ter integração com o serviço de diretório (Active Directory).
- 1.54. Deverá possibilitar a restrição/liberação de acessos aos itens da console de monitoramento, sendo estas configurações realizadas por perfis e/ou grupos, podendo configurar o acesso, mas não exclusivamente; aos ativos de infraestrutura e rede, aplicações, sistemas, relatórios, menus, painéis, indicadores ou outros necessários ao provimento do serviço.
- 1.55. A solução deverá permitir a fácil interrupção do monitoramento, seja total ou parcial e por intervalo de data e hora, quando solicitado.
- 1.56. Deverá localizar e reportar a necessidade de instalação dos agentes onde estes forem necessários ao correto monitoramento. Esta pesquisa por necessidade de instalação dos agentes deve ser realizada periodicamente e de forma automatizada.
- 1.57. Deverá realizar a verificação de desempenho e disponibilidade de todas as aplicações, sistemas e infraestrutura de TIC do TRIBUNAL, composta esta por diversas plataformas tecnológicas. Este documento lista alguns ativos de TI e aplicações do TRIBUNAL e dispõe sobre o dimensionamento do ambiente, mas, os ativos não se limitam a estes, podendo o TRIBUNAL acrescentar ou remover ativos e/ou aplicações, de acordo com sua necessidade e crescimento no decorrer do contrato, respeitando-se os limites de hardware, software e licenciamento adquiridos.
- 1.58. Possibilitar a separação dos itens monitorados por regiões, localidades e/ou cidades, sendo estas definidas e geridas pelo administrador, podendo os ativos serem cadastrados utilizando o range IP destes.
- 1.59. Os agentes poderão ser realocados em equipamentos distintos daqueles inicialmente instalados, a critério do TRIBUNAL, não acarretando custo adicional, respeitando-se os limites de hardware, software e licenciamento adquiridos.
- 1.60. A movimentação dos agentes de monitoramento entre os diversos itens a serem monitorados no TRIBUNAL deverá ser permitida e compor a solução de monitoramento, não acarretando custo adicional.
- 1.61. Os agentes deverão ser instalados, preferencialmente e em sua maioria, de forma automatizada. As exceções deverão ser comunicadas e negociadas junto ao TRIBUNAL.
- 1.62. Os agentes instalados farão a descoberta e inventário, de forma automatizada, dos itens de monitoramento que se conectam ao servidor onde o agente foi instalado, gerando informações deste item e suas dependências em toda e qualquer plataforma.
- 1.63. Os agentes devem ter a capacidade de serem configurados de acordo com as necessidades de monitoramento e coleta de informações dos ativos a serem monitorados, possibilitando informar o intervalo e itens a serem monitorados e possibilitando parar o monitoramento quando necessário.
- 1.64. Os agentes devem se comunicar com o servidor da solução de monitoramento utilizando criptografia dos dados transmitidos.
- 1.65. Todos os agentes necessários ao serviço de monitoramento devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sendo instalados onde for determinada a necessidade e em comum acordo com o TRIBUNAL.
- 1.66. Deverá fazer análise proativa do ambiente, em tempo real, relacionando os itens de monitoramento que apresentam comportamento diferente do esperado, sendo esta análise proveniente do aprendizado da ferramenta com relação ao ambiente monitorado, fazendo uso da inteligência artificial.
- 1.67. Deverá apresentar em interface gráfica os itens de monitoramento de cada aplicação e sistema, apresentando as dependências entre eles, possibilitando análises detalhadas de cada um dos componentes.
- 1.68. Fazer o levantamento de todos os itens de monitoramento de uma aplicação e/ou sistema listando-os de forma gráfica e contendo a dependência entre estes itens relacionados.
- 1.69. Este levantamento deve ser atualizado automaticamente, caso algum item de configuração da aplicação monitorada seja alterado, removido ou adicionado.
- 1.70. Os itens de monitoramento descobertos devem ser listados, em sua totalidade, por categoria, possibilitando, em tempo real, a exibição de todos os itens afetados por um incidente.

- 1.71. Os itens monitorados pela solução de monitoramento devem ser relacionados entre eles, visando demonstrar o correlacionamento entre estes, monitoramento fim-a-fim e descoberta da causa raiz dos incidentes.
- 1.72. Os prazos de retenção dos dados das informações são descritos abaixo:
- 1.72.1. Dados consolidados do monitoramento: 12 (doze) meses, possibilitando a consulta imediata das informações. A partir do 13º mês, os dados poderão ser sobrescritos.
- 1.72.2. Dados analíticos: 12 (doze) meses, possibilitando a consulta imediata das informações. A partir do 13º mês, os dados poderão ser sobrescritos.
- 1.72.3. Após os prazos descritos acima, os dados deverão ser repassados ao TRIBUNAL, que será então o responsável pelo armazenamento. Caso seja necessária a visualização destes dados, o TRIBUNAL proverá acesso e a CONTRATADA irá tratá-los de forma a exibi-los nas plataformas de visualização fornecidas no contrato.
- 1.73. Através dos dados históricos, devem ser criadas linhas de base das informações do ambiente, visando identificação de alterações no comportamento dos itens monitorados.
- 1.74. Os dados históricos devem prover o conhecimento necessário à gestão de incidentes possibilitando o fornecimento de informações, pela CONTRATADA de monitoramento, sobre incidentes recorrentes com suas respectivas causas raiz detectadas.
- 1.75. Com base nos dados históricos, deverá ser fornecida análise de cenários da capacidade atual e futura dos itens monitorados, possibilitando ter proatividade, evitando incidentes e possibilitando o planejamento de crescimento do ambiente.
- 1.76. A CONTRATADA deverá garantir o backup dos dados gerados no monitoramento e das configurações da Solução implantada para aplicação em caso de falhas ou necessidade de reinstalação.
- 1.77. A CONTRATADA de monitoramento deverá prover solução/correção automatizada para alertas e incidentes, sempre que possível. Estas correções automatizadas devem ser iniciadas automaticamente e devem ser validadas junto ao TRIBUNAL antes de entrarem em produção.
- 1.78. No decorrer de uma mudança planejada os itens de monitoramento correspondentes aos itens de configuração (ICs) assinalados na mudança deverão ser sinalizados na solução de monitoramento.
- 1.79. Possibilitar a configuração de alarmes através da escolha de itens de monitoramento e de acordo com variações em seus comportamentos.
- 1.80. A solução de monitoramento deverá permitir aos operadores do NOC ou administradores da ferramenta desabilitar, manualmente os alertas de determinados itens de monitoramento, no decorrer de uma mudança planejada ou quando se fizer necessário, por um período predeterminado, desde que acordado com o TRIBUNAL.
- 1.81. A solução deverá possibilitar o acesso através de smartphones e tablets.
- 1.82. Quando do acontecimento de alertas, possibilitar a configuração do envio de mensagens por e-mail e/ou aplicativos de mensagens instantâneas para um usuário ou grupos de usuários, contendo as informações necessárias sobre os itens monitorados e o fato que originou este alerta.
- 1.83. A CONTRATADA, a critério do TRIBUNAL, disponibilizará através de meio eletrônico via o Sistema de Gestão de Serviços de TIC, todos os relatórios e indicadores de disponibilidade, desempenho, atendimento e solução que contemplem os itens exigidos.
- 1.84. Deverão estar demonstrados nestes relatórios os dados relativos aos atendimentos ocorridos no mês, constando inicialmente: ativos atendidos, dados das requisições (identificação da demanda), datas, horários, pendências e responsável pelo atendimento/solução.
- 1.85. A critério do TRIBUNAL, outros dados poderão ser solicitados para serem incluídos ou excluídos nos relatórios gerados pela CONTRATADA.
- 1.86. A solução não pode impactar na performance dos itens monitorados.
- 1.87. O suporte técnico das ferramentas e licenças deverá ser fornecido em conjunto com o fabricante da solução de monitoramento ou por empresa credenciada pelo fabricante para serviços de suporte.
- 1.88. A apuração dos indicadores será mensal, e para fins de remuneração e cálculo de eventuais glosas contratuais e, a critério do TRIBUNAL, poderão ser utilizadas as ferramentas de controle fornecidas por ele disponibilizadas.

2. Monitoramento da infraestrutura

- 2.1. A solução de monitoramento deverá prover monitoramento e ser compatível com os itens de infraestrutura citados abaixo, não se restringindo somente a estes:
- 2.1.1. Servidores físicos e virtuais.
- 2.1.2. Sistemas operacionais Linux, Windows e Unix based.
- 2.1.3. Unidades de armazenamento.
- 2.1.4. Ambientes de virtualização VMWare, Oracle e Microsoft.
- 2.1.5. Containers de serviços e microserviços, OKD, Docker, OpenShift e Kubernetes.
- 2.1.6. Ambientes em provedor de nuvem indicados pelo TRIBUNAL.
- 2.2. Apresentar o nível de disponibilidade dos itens de monitoramento, bem como da própria solução de monitoramento. Apresentar incidentes ocorridos, registrando-os na ferramenta ITSM.
- 2.3. Alguns dos itens a serem monitorados em servidores físicos e virtuais são compostos por: performance, utilização e erros em memória, processadores, discos, rede, status do hardware (quando este fornecer estas informações).
- 2.4. Monitorar ambientes virtualizados, trazendo informações de quantidade e utilização de máquinas virtuais, além de outras informações disponíveis nestes ambientes.
- 2.5. Apresentar a topologia e métricas de ambientes virtualizados.
- 2.6. Monitorar a performance dos coletores de lixo java (javagarbagecollection).
- 2.7. O monitoramento não se limita aos itens citados acima.

3. Monitoramento da Rede

- 3.1. A solução de monitoramento deverá prover monitoramento de switches, roteadores, access points, loadbalancers, firewalls, circuitos de comunicação de dados, VPNs e demais itens de rede.
- 3.2. Deverão ser monitoradas os indicadores de performance e consumo da rede, dentre eles, mas não se limitando a estes: erros, perdas de pacotes, latência, status do hardware, além das informações referentes aos pacotes trafegados.
- 3.3. Deverá disponibilizar solução de software APM (Application Performance Monitoring) para monitoramento do ecossistema do PJe. A critério do TRIBUNAL, o software APM poderá ser utilizado em outros sistemas além do PJe, respeitando-se o licenciamento máximo contratado.
- 3.4. O monitoramento não se limita aos itens citados acima.

4. Monitoramento das aplicações

- 4.1. A solução deve ter a capacidade de lidar e ser compatível com as diversas versões de plataformas de desenvolvimento, infraestrutura e componentes utilizados pelas aplicações e sistemas, tanto proprietárias do TRIBUNAL quanto adquiridas do mercado.
- 4.2. As reclamações de usuários quanto a desvios do uso esperado das aplicações sem erros e com bom desempenho, serão mitigadas e de forma proativa pela equipe da CONTRATADA de monitoramento, podendo as solicitações de averiguações serem demandadas para a equipe da solução de monitoramento.
- 4.3. A solução de monitoramento não poderá exigir alteração no código fonte das aplicações e sistemas, devendo ser capaz de coletar informações e operar a partir dos agentes instalados e configurados no ambiente.
- 4.4. As aplicações deverão ser monitoradas de forma automática, devendo este monitoramento ser realizado 24x7x365.
- 4.5. As aplicações e seus itens de monitoramento dependentes devem ser monitorados quanto a comportamentos diferentes do usual, devendo estes serem reportados pela ferramenta em tempo real.
- 4.6. A utilização das aplicações e sistemas pelos usuários deverá ser monitorada, em suas diferentes localidades geográficas, sendo apresentadas, por localidade, volumetrias desta utilização, indicadores de desempenho nos diversos componentes da aplicação, falhas e erros reportados em qualquer um destes componentes, apresentando comparativo com período selecionado quando necessário.
- 4.7. Monitorar o desempenho das aplicações e seus componentes, possibilitando a verificação, em tempo real e em intervalo determinado, de erros e falhas, utilização de CPU, latência, quantidade de requisições e transações executadas, monitoramento e identificação de instâncias de clusters, hosts e contêineres, monitoramento e rastreamento de fluxos de pacotes de rede, identificando tempos de cada etapa do caminho e pontos de gargalo, bem como demais indicadores que possibilitem verificação de comportamento fora do usual.
- 4.8. Os dados do monitoramento das aplicações deverão ser apresentados em interface gráfica, possibilitando uso de filtros e ordenamento de acordo com a taxa de utilização.
- 4.9. Verificar o desempenho dos serviços e métodos, indicando os tempos de resposta, utilização de CPU, requisições por um período, taxas e quantidade de falhas e as possíveis mensagens de erros.
- 4.10. Deverá disponibilizar o monitoramento das queries SQL a partir de uma aplicação e seus componentes e/ou serviços, listando-os na interface da ferramenta.
- 4.11. As conexões dos aplicativos com sites externos deverão ser monitoradas, sendo monitoradas a disponibilidade, desempenho e erros no acesso aos provedores e serviços de terceiros utilizados pelas aplicações e sistemas.
- 4.12. Fazer o monitoramento e identificação dos métodos e das linhas de código constantes em processos que tenham alta utilização de CPU e/ou apresentem baixo desempenho e/ou erros.
- 4.13. A experiência do usuário (UX – User Experience), no acesso aos aplicativos, deverá ser monitorada fim-a-fim, permitindo:
 - 4.13.1. Monitorar os dados sendo trafegados desde o navegador do usuário, gerando informações para identificar possíveis problemas de usabilidade.
 - 4.13.2. Monitorar a navegação do usuário em seu browser, permitindo acompanhar a usabilidade.
- 4.14. Identificar a causa raiz dos incidentes com as aplicações, indicando, na análise fim-a-fim, onde encontra-se o item ou itens de monitoramento causador(es) do problema, mapeando também quais e quantos usuários foram afetados.
- 4.15. O monitoramento deverá ser realizado fim-a-fim, devendo ser monitorado desde a requisição do usuário em seu navegador de internet, aplicativo móvel (android ou IOS) passando pelos acessos às redes, balanceadores de carga, servidores web, servidores de aplicação, incluindo análise dos códigos executados e banco de dados, e quaisquer outros componentes internos ou externos necessários ao atendimento da requisição do usuário no uso dos sistemas e aplicativos.
- 4.16. Realizar o relacionamento causa-efeito nos incidentes de desempenho ou indisponibilidade das aplicações e sistemas, realizando checagem ao nível de componentes mínimos dos itens de monitoramento envolvidos no processo. Deverá apresentar todos os itens monitorados envolvidos.
- 4.17. Apresentar informações detalhadas sobre os erros javascript nas aplicações e sistemas.
- 4.18. Apresentar em forma gráfica os fluxos completos dos acessos às aplicações, contendo todos os itens envolvidos e necessários a este acesso, descobertos no ambiente através da análise da utilização destas aplicações e sistemas pelos usuários.
- 4.19. Apresentar em forma gráfica e/ou listagem, o comportamento destes fluxos de acesso quanto aos seus indicadores, agrupando e ressaltando aqueles que não estejam em conformidade com o esperado. Permitindo classificar, filtrar e/ou ordenar estes dados.
- 4.20. Permitir o detalhamento total dos itens deste fluxo, possibilitando a decomposição em unidades básicas de código e/ou queries aos bancos de dados.
- 4.21. Utilizar de tecnologias AIOps, fazendo a correlação de eventos para levantamento da causa raiz dos incidentes.
- 4.22. Identificar e listar os usuários afetados por um incidente, reportando os itens de monitoramento que causaram este incidente e sua causa raiz.
- 4.23. Possibilitar a criação de gatilhos para notificação em caso de aparecimento de textos monitorados nos logs dos itens de monitoramento, fazendo uso de pesquisas por expressões regulares.
- 4.24. Coletar informações de alterações no ambiente, provenientes de mudanças planejadas ou não, ou quedas inesperadas de serviços ou componentes possibilitando vincular um incidente a estas informações.
- 4.25. A identificação dos incidentes, em qualquer item de monitoramento, deve ser automática e em tempo real devendo ser os itens de monitoramento afetados identificados e reportados.
- 4.26. Através de AIOps deve analisar e mostrar de forma clara, o comportamento de todos os itens de monitoramento, através do tempo, identificando, automaticamente, padrões e trabalhando com linhas de base para comparações e corretas identificações de desvios, reportando prontamente os incidentes e permitindo consultas ao histórico destes monitoramentos.
- 4.27. Os incidentes que ocorram devido à performance não compatível com o esperado, seja em transações, queries em bancos de dados ou qualquer outros dos componentes de monitoramento deverão ser apresentados e destacados, contendo todas as informações pertinentes aos itens identificados como causadores do incidente.
- 4.28. Possibilitar a configuração automática de alertas visando notificação em tempo real de desvios encontrados no ambiente. Estes alertas poderão ser configurados em um ou mais painéis e/ou relatórios a serem disponibilizados. Permitir o envio destes alertas para sistemas de mensageria.
- 4.29. Possibilitar o início de tarefas corretivas, previamente automatizadas, a partir de um ou mais alertas, previamente definidos, automaticamente.
- 4.30. Todas as conexões aos bancos de dados deverão ter seu desempenho monitorado, reportando falhas, performance, locks, queries mais utilizadas e reportando os indicadores ressaltando aqueles que apresentarem desvio quanto ao funcionamento esperado.
- 4.31. O monitoramento das conexões aos bancos de dados deverá ser integrado ao monitoramento fim-a-fim das aplicações e sistemas.
- 4.32. O monitoramento das aplicações e sistemas deve analisar os acessos, conteúdos, códigos e scripts sendo executados, disponibilizando estas análises por URL, usuário, localidade, IP, data e horário, sessão, navegador utilizado, desempenho e outros indicadores possíveis de serem coletados, possibilitando o correlacionamento entre estes.
- 4.33. A solução de monitoramento deverá possibilitar a visualização destas análises de acessos, conteúdos, códigos e scripts das aplicações e sistemas, com uso de ordenação e/ou filtros selecionados, bem como indicar cenários e ações para a melhoria de comportamentos identificados que estejam fora do padrão esperado de funcionamento.
- 4.34. O monitoramento não se limita aos itens citados acima.

5. Monitoramento dos Bancos de Dados

- 5.1. A solução deve ter a capacidade de lidar e ser compatível com as diversas versões de banco de dados.
- 5.2. Os bancos de dados deverão ser monitorados de forma automática, devendo este monitoramento ser realizado 24x7x365.
- 5.3. Monitorar o desempenho dos bancos de dados, possibilitando a verificação, em tempo real e em intervalo determinado, de erros e falhas, utilização de CPU, latência, quantidade de requisições e transações executadas, bem como demais indicadores que possibilitem verificação de comportamento fora do usual.
- 5.4. Monitorar os recursos do servidor de banco de dados quanto à memória, CPU e armazenamento.
- 5.5. Todas as transações realizadas em bancos de dados deverão ser monitoradas quanto à performance, locks, quantidade de conexões, falhas de execução de queries e acessos, tipo de query, e demais indicadores que possam ajudar na detecção da saúde dos bancos de dados.
- 5.6. Possibilitar o início de tarefas corretivas, previamente automatizadas, a partir de um ou mais alertas, previamente definidos, automaticamente.
- 5.7. O monitoramento não se limita aos itens citados acima.

6. Painéis de monitoramento

- 6.1. Os painéis de monitoramento serão instalados nas dependências do TRIBUNAL, com as configurações mínimas listadas a seguir.
- 6.2. A CONTRATADA deverá fornecer 10 (dez) televisores com, no mínimo, as seguintes características:
 - a) Tela de LED 60 polegadas com Resolução 4K 3840 x 2160, tipo full Screen/ Widescreen;
 - b) Bivolt;
 - c) Conexão Wifi;
 - d) Entradas hdmi/usb, conversor;
 - e) Controle remoto.
- 6.3. Os itens monitorados e suas dependências devem ser exibidos de forma gráfica, permitindo a utilização de filtros e ordenamento para visualização de um ou mais destes itens e de suas dependências.
- 6.4. Deverá contemplar a visualização dos painéis através de dispositivos móveis.
- 6.5. Nestes painéis deverá ser mostrado o status dos principais itens de monitoramento tendo como foco as aplicações e sistemas além dos indicadores de negócio. Os gestores das áreas definirão detalhes e filtros a serem aplicados.
- 6.6. A geração dos relatórios deverá contemplar modelos parametrizados para reportar desempenho e disponibilidade para os itens de monitoramento, relacionando estes itens a regras de negócio a serem definidas em conjunto com o TRIBUNAL.
- 6.7. A Contratada deverá fornecer, implantar e realizar manutenção preventiva e corretiva de todo hardware, software, firmware, cabos, estrutura de instalação e acessórios necessários à configuração, visualização e operação da solução de monitoramento nas dependências do TRIBUNAL.
- 6.8. Além dos gráficos apresentados nos painéis, a solução de monitoramento deverá possibilitar a criação de outros relatórios em forma de gráficos, tabelas e estruturas com cores destacadas de acordo com o evento monitorado pelas ferramentas. Estes itens devem ser disponibilizados para acesso pelo TRIBUNAL via Web.
- 6.9. Possibilitar a criação de painéis com visão gráfica dos itens de monitoramento do ambiente, ordenados e filtrados de acordo com a necessidade.
- 6.10. Possibilitar a criação de painéis com visão gráfica dos itens de monitoramento que estão com comportamento diferente do esperado e suas dependências ou relacionamentos com apontamento da causa raiz do incidente.
- 6.11. Possibilitar a criação de painéis com visão gráfica do monitoramento fim-a-fim apresentando indicadores coletados.
- 6.12. Possibilitar a criação de painéis com diversos tipos de gráficos.
- 6.13. Os painéis criados agruparão os itens de monitoramento coletados de acordo com a necessidade do TRIBUNAL, oferecendo visões operacionais modeladas de acordo com o público que acessa a solução.
- 6.14. A CONTRATADA será responsável pela conectividade e pela disponibilidade dos painéis via serviços web, com segurança HTTPS.
- 6.15. Os painéis devem estar disponíveis para acesso pelo TRIBUNAL 24x7x365.
- 6.16. A CONTRATADA fará o monitoramento do ambiente através de painéis pré-determinados pelo TRIBUNAL.
- 6.17. No decorrer do contrato, poderão ser solicitados outros painéis conforme a evolução tecnológica do ambiente, sem ônus ao TRIBUNAL.
- 6.18. O monitoramento proativo deverá ser realizado através dos painéis de disponibilidade e desempenho listados neste documento.

Tipo	Painel	Atividade
Banco de dados	1 (um) painel com status de todos os bancos Oracle, Postgre SQL, MS SQL Server, MySql Server, Elasticsearch e MongoDB.	Requer agrupamento por tipo de ambiente: produção, homologação e desenvolvimento, treinamento, teste e suporte em visão única.
	1 (um) painel com o status dos Storages (Capacidade, ocupação, conectividade-ativo/não ativo)	Requer agrupamento dos Storages
Rede	1 (um) painel com status dos Servidores de Rede físicos	Requer agrupamento dos Servidores de Rede físicos
	1 (um) painel com status dos Servidores de Rede Virtualizados	Requer agrupamento dos Servidores de Rede Virtualizados
	1 (um) painel com status dos Serviços de E-mail, DNS, LDAP e Wifi.	Requer agrupamento dos Serviços de E-mail, DNS, LDAP e Wifi.
	1 (um) painel com status dos circuitos de comunicação de dados.	Requer agrupamento dos circuitos de comunicação de dados.
Serviços Web	1 (um) painel com status dos serviços Web	Requer agrupamento serviços Web
PJe	1 (um) painel com status do PJe	Requer agrupamento dos ativos PJe
A definir	2 (dois) painéis a definir	A definir

7. Central de Operações de Monitoramento – NOC

- 7.1. A empresa prestadora dos serviços de monitoramento deverá prover os seguintes serviços através do NOC:
 - a) Monitorar todos os alertas assinalados pela solução de monitoramento;
 - b) Identificar os itens de monitoramento envolvidos em alertas e possíveis incidentes envolvendo estes itens, através da análise destes alertas da solução de monitoramento;
 - c) Monitorar a fila de atendimento destinada ao NOC, no ITSM do TRIBUNAL, visando atender a todos os incidentes reportados;
 - d) Solucionar os incidentes, consultando a base de conhecimento do ITSM do TRIBUNAL e utilizando scripts de atendimento existentes nesta base, quando disponíveis;

- e) Escalar os incidentes que não forem possíveis de serem resolvidos para os grupos solucionadores, internos ou externos, previamente indicados pelo TRIBUNAL;
- f) Atualizar, continuamente, a base de conhecimento com informações que auxiliem na solução dos incidentes existentes ou cadastrando novos incidentes;
- g) Registrar na ferramenta ITSM do TRIBUNAL todas as informações referentes as atuações da equipe no tratamento de requisições ou incidentes;
- h) Acompanhar os chamados abertos pelo NOC, quando escalados para outros grupos solucionadores, durante todo o período em que estiverem abertos até o seu fechamento, conferindo se todas as informações necessárias ao correto encerramento dos chamados foram registradas, solicitando e registrando mais informações quando necessário;
- i) Informar às áreas responsáveis pelos itens de monitoramento afetados pelos incidentes, sobre a ocorrência destes, de acordo com plano de comunicação estabelecido junto ao TRIBUNAL;
- j) Coletar informações sobre os incidentes, como captura de telas, logs, configurações e outros itens que possam auxiliar na resolução destes pelo NOC ou pelo grupo solucionador ao qual o incidente foi escalado;
- k) Apresentar, mensalmente, os indicadores e volumetrias dos serviços executados pelo NOC no mês anterior. A agenda para esta apresentação será definida em conjunto ao TRIBUNAL.

8. Requisitos de implantação da Solução de TIC

8.1. Fornecimento do Objeto

- 8.1.1. Toda a infraestrutura de software e hardware, necessários à prestação do serviço de monitoramento, deverão ser instalados e configurados em ambientes de responsabilidade da CONTRATADA, em local previamente estabelecido. Dentre estes itens, mas não exclusivamente, encontram-se: bancos de dados, sistemas operacionais, componentes da solução de monitoramento e suas respectivas licenças.
- 8.1.2. Havendo a necessidade da instalação de algum dispositivo inerente à solução a ser fornecida, o TRIBUNAL disponibilizará o acondicionamento do equipamento no RACK do datacenter.
- 8.1.3. A instalação, configuração e customização da solução, incluindo todos os agentes de monitoramento e coleta que se façam necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 8.1.4. A infraestrutura de software e hardware para sustentação da solução de monitoramento deverá ser dimensionada para atender a todas as demandas de monitoramento do ambiente de TIC do TRIBUNAL descritas neste documento.
- 8.1.5. A infraestrutura de software e hardware, da solução de monitoramento, deverá se adaptar ao crescimento dos aplicativos, sistemas e ativos de infraestrutura do TRIBUNAL.
- 8.1.6. Toda e qualquer instalação e/ou configuração de software e hardware, necessárias ao funcionamento da solução de monitoramento no ambiente do TRIBUNAL, deverá seguir as melhores práticas de governança, observando processo de mudança do TRIBUNAL, que será devidamente apresentado à CONTRATADA.
- 8.1.7. Visando o suporte ao ambiente e infraestrutura necessários ao serviço de monitoramento, como dever exclusivo da CONTRATADA, esta deverá prover, de modo geral: licenciamento, implantação, ativação e configuração, alta disponibilidade com alto desempenho, mentoria, manutenção corretiva e evolutiva, fornecimento de novas licenças, atualização de releases e versões e operação de rotinas administrativas para o suporte ao ambiente.
- 8.1.8. A CONTRATADA deverá realizar a verificação da performance e disponibilidade de todas as aplicações, sistemas e infraestrutura de TIC do TJMG, composta esta por diversas plataformas tecnológicas. Este documento lista alguns ativos de TI e aplicações do TJMG e dispõe sobre o dimensionamento do ambiente, mas, os ativos não se limitam a estes, podendo o TRIBUNAL acrescentar ou remover ativos e/ou aplicações, de acordo com sua necessidade e crescimento.
- 8.1.9. A Contratada deverá fornecer cronograma detalhado das atividades de implantação e configuração do software e hardware necessários à prestação do serviço de monitoramento do ambiente do TRIBUNAL, incluindo os testes de funcionamento dos requisitos constantes deste documento.
- 8.1.10. Os softwares e firmwares de hardware, da solução de monitoramento, devem sempre ser atualizados em sua última versão disponível, incluindo aplicação de patches de segurança e correção de erros.
- 8.1.11. A utilização de versões anteriores à última disponibilizada pelo fabricante poderá ser aceita, desde que a justificativa seja apresentada e acatada pela equipe técnica do TRIBUNAL.
- 8.1.12. Nenhum componente da solução escolhida deve apresentar anúncio de fim do ciclo de vida de produção (EOL - end-of-life) nem do fim de comercialização (EOS - end-of-sale) previstos em “roadmap” oficial para até o final do prazo inicial de contratação, devendo haver também disponibilidade de suporte oficial do fabricante durante a vigência contratual.
- 8.1.13. Em caso de descontinuidade de versão das ferramentas da solução de monitoramento a CONTRATADA deverá substituí-las por novas ferramentas com suas devidas licenças, garantindo a não interrupção do fornecimento dos serviços contratados e sem qualquer custo adicional ao TRIBUNAL durante a vigência contratual.

9. Prazos de implantação dos serviços

- 9.1. Prazo de implantação dos serviços: Os serviços devem ser implantados e operacionais em até 91 (noventa e um) dias corridos a partir do início de vigência do contrato, conforme cronograma.
- 9.2. Etapas da Execução dos Serviços: Em função da natureza da contratação, este objeto prevê as seguintes fases:

Tabela de fases da contratação		
Fase		Período
a)	Preparação	A partir do início da vigência do contrato até o início da Operação;
b)	Operação	Com início no 91º (nonagésimo primeiro) dia corrido até o início da Transição Final;
c)	Transição Final	Com início possível a partir do 34º (trigésimo quarto) mês do contrato, estendendo-se até o fim do contrato.

9.3. Fase de Preparação

- 9.3.1. É o período de estabilização, que abrange a preparação e o repasse dos serviços do contrato anterior para o novo, compreendendo o processo de entendimento pela CONTRATADA do funcionamento do TRIBUNAL e dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços
- 9.3.2. Na Fase de Preparação a CONTRATADA deverá:
 - a) Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, processos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;
 - b) Implantar a solução de monitoramento, em conformidade com os requisitos exigidos;
 - c) Elaborar os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos;
 - d) Definir as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução dos serviços.
- 9.3.3. A CONTRATADA deverá preparar toda a infraestrutura adequada com equipamentos, recursos humanos e procedimentos de trabalho, de modo a possibilitar o início da operação dos serviços a partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia de contrato.

9.3.4. A CONTRATADA deverá produzir o Plano Executivo, documento a ser entregue ao TRIBUNAL e que consiste em definir como será implantado o serviço pela CONTRATADA, observado a "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas", que deverá conter:

- a) Recursos humanos e materiais a serem utilizados na implantação;
- b) Detalhamento das atividades com prazos de implantação, incluindo atividades que necessitem de recursos, informações e envolvimento do TRIBUNAL;
- c) Comprovação de processo de contratação dos recursos para atendimento ao contrato;
- d) Indicação dos riscos e forma de mitigação;
- e) Forma de implementação;
- f) dentre outras.

9.3.5. A CONTRATADA deverá elaborar e manter Plano Operacional, baseado nas políticas, fluxos e metodologias adotadas pelo TRIBUNAL, com a definição de:

- a) Padrões, diretrizes e políticas baseadas em padrões ITIL;
- b) Normas de procedimentos a serem adotadas pelos profissionais na execução dos serviços;
- c) Forma de operacionalização da ferramenta de atendimento disponibilizada pelo TRIBUNAL;
- d) Normas de conduta e de segurança da informação;
- e) Fluxo de integração dos serviços prestados com os demais serviços e rotinas do TRIBUNAL;
- f) Fluxo de escalonamento de incidentes;
- g) Plano de contingência de todos os recursos alocados na prestação de serviços;
- h) outros fluxos/metodologias eventualmente necessários.

9.3.6. Este Plano deverá ser revisado de forma sistemática, quando necessário, de forma a assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados.

9.3.7. O TRIBUNAL deverá auxiliar e acompanhar a evidência dos testes e simulação da solução de monitoramento a ser utilizada pela CONTRATADA na execução do contrato.

9.3.8. A CONTRATADA deverá garantir que os ajustes necessários à homologação da infraestrutura e da solução ocorram antes da data prevista para o início da Fase de Operação.

9.3.9. Os períodos para realização destes testes e simulação deverão ser adequados e planejados de modo a não comprometer a data prevista para o início da Fase de Operação.

9.3.10. A CONTRATADA deverá indicar um profissional devidamente qualificado que fará o papel de Gerente de Projeto, com dedicação exclusiva ao contrato para atuação na Fase de Preparação.

9.3.11. Caberá ao Gerente de Projeto da CONTRATADA coordenar e orientar todos os processos de planejamento, execução e monitoramento e controle dos serviços da Fase de Preparação observando, em especial, os aspectos do escopo, tempo, riscos, comunicações e qualidade dos serviços executados.

9.3.12. Deverá ser realizada no mínimo uma reunião obrigatória semanal, conduzida pelo Gerente de Projetos da CONTRATADA, para apresentação do relatório de andamento das atividades planejadas na implantação do serviço, por parte da CONTRATADA, até a entrada em Operação.

9.3.13. A CONTRATADA deverá indicar um profissional devidamente qualificado que fará papel de Analista de Processos, com dedicação exclusiva ao contrato.

9.3.14. A critério do TRIBUNAL, os prazos estimados na "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas" poderão ser adequados.

9.3.15. Capacitação da Equipe da CONTRATADA

9.3.15.1. A CONTRATADA deverá planejar nesta fase, junto ao TRIBUNAL, a capacitação de Equipe de Multiplicadores da CONTRATADA.

9.3.15.2. A capacitação deverá ocorrer nas dependências do TRIBUNAL nos moldes a serem definidos, sem custo adicional para o TRIBUNAL, contemplando os assuntos:

- a) Estrutura organizacional e funcionamento do TRIBUNAL;
- b) Ferramenta de solicitação de atendimento disponibilizada pelo TRIBUNAL;
- c) Base de Conhecimento do TRIBUNAL;
- d) Fluxos e processos implantados no TRIBUNAL (preconizados pela metodologia ITIL), relacionados ao objeto do contrato.
- e) Procedimentos, documentação técnica e rotinas de execução dos serviços;
- f) Grupos de atendimento do TRIBUNAL que interagem com o serviço objeto do contrato;
- g) Serviços de infraestrutura de Banco de Dados, Redes, Aplicações, Sistema PJe e Microinformática;
- h) Níveis Mínimos de Serviços previstos no contrato.

9.3.15.3. Ficará a critério da CONTRATADA o dimensionamento da equipe de multiplicadores.

9.3.15.4. A CONTRATADA deverá planejar a transferência de conhecimento da infraestrutura e serviços de TIC por sua Equipe de Multiplicadores para todo o restante de sua equipe de Profissionais dos perfis da "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial".

9.3.15.5. Essa transferência de conhecimento deverá ser concluída no prazo previsto na "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas".

9.3.15.6. Esta capacitação tem prazo de duração estimado em 5 (cinco) dias úteis, com carga horária de 6 (seis) horas diárias.

9.3.15.7. O Tribunal fornecerá o espaço físico, mobiliário, computadores, ponto de rede e projetor para a realização da capacitação.

9.3.16. Capacitação da Equipe do TRIBUNAL

9.3.16.1. A CONTRATADA deverá planejar nesta fase, junto ao TRIBUNAL, a capacitação de caráter teórico e prático para até 30 (trinta) pessoas indicadas pelo Tribunal, sem custo adicional.

9.3.16.2. A capacitação terá formato híbrido, sendo ministrado presencialmente nas dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte e com transmissão e participação via web de outros participantes.

9.3.16.3. A carga horária mínima da capacitação deve ser de 20 (vinte) horas, a ser ministrada em dias úteis, durante apenas um dos períodos do dia, deste modo, o curso deve ter a duração mínima de 5 (cinco) dias úteis.

9.3.16.4. O Tribunal fornecerá o espaço físico, mobiliário, computadores, ponto de rede e projetor para a realização da capacitação. Demais insumos necessários tais como câmera, microfone e ferramenta de colaboração serão de responsabilidade da CONTRATADA.

9.3.16.5. A capacitação deverá contemplar conteúdos relativos à operação e configuração da solução fornecida, abordando, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Informativo global dos componentes tecnológicos envolvidos na prestação dos serviços contratados;
- b) Compreensão geral da filosofia de funcionamento e de operação da solução;
- c) Conhecimento e usabilidade dos recursos (hardwares e softwares) envolvidos;
- d) Operação e configuração da solução;

e) Operação e configuração dos painéis, filtros e funcionalidades.

9.3.16.6. Ao término do processo de Repasse de Conhecimentos, o TRIBUNAL irá realizar uma avaliação de satisfação em relação ao curso, como conteúdo, material didático e de aplicação à prática profissional, bem como do(s) instrutor(es).

9.3.16.7. No caso de o treinamento fornecido não ser satisfatório, mediante avaliação tempestiva e fundamentada, tanto em relação à qualidade ou à carga horária efetiva, a CONTRATADA deverá realizar novo treinamento sem ônus adicional ao TRIBUNAL.

9.3.16.8. Deverá ser emitido certificado ou atestado de participação ao final do curso.

9.3.16.9. Os instrutores ou responsáveis pela capacitação são de responsabilidade da CONTRATADA e devem ser devidamente certificados e habilitados pelo fabricante ou centro de treinamento por ele autorizado.

9.3.16.10. Todo o material de apoio técnico necessário à realização dos treinamentos deve ser provido pela CONTRATADA em quantidade suficiente para permitir adequado aprendizado pelos participantes.

9.3.16.11. O material pode ser disponibilizado em formato digital.

9.3.17. Durante a Fase de Preparação, a CONTRATADA não será remunerada.

9.4. Fase de Operação

9.4.1. A fase de operação dos serviços contratados consiste na operação integral de todos os serviços objeto do contrato, devendo todos os recursos previstos neste contrato estarem disponibilizados pela CONTRATADA, contemplando:

- a) Planejar e atualizar periodicamente o plano de monitoração de infraestrutura;
- b) Desenvolver e manter scripts, aplicações e agentes para monitoração dos serviços de TI;
- c) Implantar, configurar e manter painéis locais de monitoração;
- d) Monitorar as redes de comunicação de dados da CONTRATANTE;
- e) Monitorar a conectividade interna e externa;
- f) Monitorar os itens de configuração relevantes para o negócio da contratante;
- g) Monitorar servidores, bancos de dados, softwares estruturantes e aplicações;
- h) Monitorar as tarefas agendadas, espaços físicos e desempenho dos SGBDs;
- i) Monitorar serviços críticos de TI como e-mail, Internet, entre outros;
- j) Monitorar o tráfego das redes de comunicação de dados;
- k) Monitorar eventos que possam indicar possíveis incidentes de segurança da Informação;
- l) Detectar e endereçar problemas nos itens de configuração sendo monitorados;
- m) Comunicar a contratante sobre incidentes críticos detectados;
- n) Dentre outras.

9.4.2. Durante essa fase, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

9.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Transição Final, todas as informações pertinentes aos serviços contratados.

9.5. Fase de Transição Final

9.5.1. A Fase de Transição Final se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

9.5.2. Os itens descritos a seguir visam estabelecer critérios que garantam a transição ao final do contrato, pelo tempo necessário de forma a garantir a transferência de conhecimento e adaptação de eventual nova empresa contratada.

9.5.3. O Plano de Transição final, a ser apresentado à CONTRATADA em até 2 (dois) meses antes do seu início, deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- a) Prazo para a transição final de até 6 (seis) meses;
- b) Escala gradativa de serviços que serão interrompidos até o término da transição;
- c) Percentual estimado dos serviços que serão interrompidos gradativamente.
- d) Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;
- e) Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o TRIBUNAL e com a futura prestadora de serviços ou servidores do TRIBUNAL;
- f) Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;
- g) Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;
- h) Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

9.5.4. As Solicitações de Atendimento cujo prazo de atendimento (Nível Mínimo de Serviço) esteja dentro da vigência contratual e não se encontrarem fechadas até o término da vigência do contrato serão consideradas e contabilizadas para fins de deduções na última remuneração mensal da CONTRATADA e para as sanções administrativas aplicáveis.

9.5.5. Todas as Solicitações de Atendimento descritas no subitem acima deverão ser designadas para fila ou grupo de atendimento determinado pelo TRIBUNAL.

9.5.6. A CONTRATADA deverá apresentar plano e material didático (em meio digital) para capacitação da nova empresa contratada, de forma a possibilitar a transferência de conhecimento.

9.5.7. O TRIBUNAL definirá os moldes do plano e do material didático, e só serão considerados como entregues após aceite do TRIBUNAL.

9.5.8. O prazo para entrega do plano e do material didático será de até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação pelo TRIBUNAL.

9.5.9. A CONTRATADA somente poderá desativar toda sua infraestrutura de equipamentos e softwares que suportam a Central de Monitoramento, além de conectividade com o TRIBUNAL, após o encerramento de todas as Solicitações de Atendimento, salvo situações excepcionais avaliadas e com anuência expressa do TRIBUNAL.

9.5.10. Durante o processo final de transição, a CONTRATADA será remunerada de forma proporcional aos serviços a serem executados, conforme cronograma e percentuais de desmobilização.

9.5.11. A CONTRATADA deverá entregar, ao TRIBUNAL, todos os documentos atualizados, relacionados abaixo:

- a) Fluxos de atendimento;
- b) Documentos de atendimento;

c) Indicadores operacionais da Central de Monitoramento;

d) Dentre outros solicitados.

9.5.12. Todos os acessos dos profissionais da CONTRATADA serão revogados imediatamente ao término da vigência do contrato e /ou em caso de troca de membro da equipe.

9.6. Cronograma simplificado de marcos de entregas

9.6.1. "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas" apresenta o cronograma simplificado de marcos de entregas que a CONTRATADA deverá seguir:

Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas		
Item	Entrega até (a partir do início de vigência do contrato)	Atividade
A	10 dias corridos	Reunião inicial de alinhamento entre a equipe técnica do TRIBUNAL e a CONTRATADA objetivando identificar as expectativas, nivelar os entendimentos e esclarecer dúvidas acerca da execução dos serviços.
B		Apresentação do Preposto e Coordenador Técnico de Monitoramento.
C		Apresentação do plano de fiscalização, fiscais e gestores.
D		Apresentação do Gerente de Projetos, profissional responsável pela condução do processo de transição dos serviços contratados.
E		Apresentação do Analista de Processos, profissional responsável por desenvolver a documentação dos processos de monitoramento e correlatos
F	20 dias corridos	Apresentação do Plano Executivo, respeitando os marcos de entrega definidos nesta tabela, contemplando:· Escopo;· Matriz de Responsabilidades – Matriz RACI;· Cronograma de atividades com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma;· Análise de Riscos;· Plano de Contingência;· Plano de Comunicação e Divulgação; e· Critérios de aceitação.
G	45 dias corridos	Apresentação do Plano Operacional.
H	60 dias corridos	Implantação de toda a infraestrutura, destacando: i. Central de Monitoramento; ii. Estrutura de conectividade entre TRIBUNAL e CONTRATADA; iii. Painéis de monitoramento;
I		Apresentação de 100% da equipe técnica de ANALISTAS DE FERRAMENTAS, devidamente qualificada e capacitada com a validação da documentação comprobatória desses profissionais.
J		Apresentação de pelo menos 50% da equipe técnica de ANALISTAS DE MONITORAMENTO, devidamente qualificada e capacitada com a validação da documentação comprobatória de todos os profissionais.
K	90 dias corridos	Instalação e parametrização da Solução de monitoramento.
L		Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais, e dos Indicadores de produtividade e qualidade.
M		Apresentação de 100% da equipe técnica, devidamente qualificada e capacitada com a validação da documentação comprobatória de todos os profissionais.
N	91 dias corridos	Operação plena da Central de Monitoramento com a entrada em produção de toda a infraestrutura da Central de Monitoramento com todos os recursos humanos capacitados, incluindo toda a contingência necessária, todos os elementos necessários para a prestação dos serviços.

9.6.2. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento destes prazos acarretará na adoção, por parte da CONTRATANTE, das sanções previstas.

9.6.3. A CONTRATADA deverá manter sempre a linha de base no cronograma previamente aprovado pelo TRIBUNAL, tendo como data marco a assinatura do contrato, para que se possa identificar com maior objetividade os avanços e atrasos no projeto.

9.6.4. Qualquer mudança nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhado para o TRIBUNAL para que sejam aceitas as mudanças, sendo observadas as devidas sanções para cada caso.

9.6.5. O TRIBUNAL se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não dilate o prazo inicial da Fase de Operação.

10. Requisitos de garantia, manutenção e suporte técnico: Os serviços de garantia, manutenção, atualização e suporte técnico dos componentes da solução de monitoramento se darão na forma de prestação de serviço de natureza continuada, durante toda a vigência do contrato.

10.1. Suporte Técnico

10.1.1. A garantia e o suporte técnico da solução de monitoramento fazem parte da solução, devendo ser prestados durante toda a vigência contratual, com custo incluído no valor dos serviços.

10.1.2. O suporte técnico das ferramentas e licenças deverá ser fornecida em conjunto com o fabricante da solução de monitoramento, por empresa credenciada por este e comprovada por documento que ateste este credenciamento.

10.1.3. Na hipótese do uso de software livre na solução, o suporte deverá ser prestado pela própria CONTRATADA.

10.1.4. O suporte deverá cobrir todos os itens que compõe a solução de monitoramento, incluindo serviços, ferramentas, softwares, painéis e dúvidas do TRIBUNAL acerca da solução.

10.1.5. O suporte deverá apresentar as características de atendimento 24x7x365, contemplando todos os componentes da solução de monitoramento.

10.2. Manutenção Preventiva

10.2.1. A manutenção preventiva será realizada de acordo com as especificações técnicas e periodicidade definidas pelo fabricante.

10.2.2. Esta tarefa poderá ser realizada em conjunto com a atividade de manutenção corretiva ou de forma definida e previamente autorizada pelo Tribunal.

10.3. Manutenção Corretiva

10.3.1. Compreende a série de procedimentos destinados à resolução de problemas, recolocando a solução de monitoramento e seus componentes em seu perfeito estado de funcionamento.

10.3.2. Inclui todo o serviço de diagnóstico, reparo e/ou substituição de funcionalidade, recurso, ou componente que apresente defeito.

10.3.3. Os serviços poderão ser realizados remotamente (e-mail, telefone, acesso remoto etc.) ou presencialmente, nas dependências do TRIBUNAL, em Belo Horizonte, ficando a critério do TRIBUNAL a exigência que determinados procedimentos sejam realizados presencialmente, em suas dependências.

10.3.4. Periodicidade: Sempre que ocorrerem problemas que interfiram no perfeito funcionamento da solução.

10.3.5. Dias e horários: 24 horas por dia e 7 dias por semana, todos os dias do ano, conforme aberturas de chamados feitas pelo TRIBUNAL.

10.3.6. Prazos: Conforme tabela de NMS.

10.4. Evolução Tecnológica de Software

- 10.4.1. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer a atualização de todos os produtos de software que compõem a solução referentes a patches de segurança/correção de bugs, novas versões, adição de funcionalidades e evolução tecnológica da ferramenta.
- 10.4.2. Caberá exclusivamente ao TRIBUNAL a decisão de implantar ou não as atualizações de software fornecidas pela CONTRATADA.
- 10.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos para que a atualização de software seja pelo envio das mídias ou através de captura (download) no seu sítio (site) ou do fabricante do software em questão.
- 10.4.4. A CONTRATADA deverá apresentar, para cada atualização de software disponível, a descrição de todas as modificações implementadas, bem como encaminhar todo o material necessário para efetivação dessa atualização, incluindo as licenças e autorizações (ex. chaves de instalação) correspondentes.
- 10.4.5. A CONTRATADA deverá atualizar os manuais correspondentes aos produtos, componentes ou módulos de software atualizados, sem ônus adicional para TRIBUNAL.

10.5. Disponibilização de Central de Atendimento da Contratada

- 10.5.1. A Contratada deverá disponibilizar canais de atendimento, onde serão registrados os chamados para os serviços. Os chamados poderão ser registrados através de linha telefônica, correio eletrônico ou serviço via internet. O atendimento telefônico deverá ser realizado no idioma português do Brasil e deverá ter um único número de contato para todos os produtos de software e hardware que compõem a solução.
- 10.5.2. A CONTRATADA de monitoramento deverá ainda atender aos chamados em uma fila de atendimento na ferramenta ITSM do TRIBUNAL, que disponibilizará este acesso.
- 10.5.3. Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento afetado, descrição detalhada da resolução do chamado, dentre outras informações pertinentes. A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado, sua base de dados de chamados do TRIBUNAL, conjuntamente com o modelo de dados, para que o Tribunal possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento os atendimentos, averiguação dos prazos de solução ou auditoria do serviço.
- 10.5.4. Não caberão ao TRIBUNAL quaisquer ônus adicionais sobre solicitações de manutenção na solução de monitoramento.

10.6. Central de Monitoramento

- 10.6.1. O atendimento telefônico deverá ser realizado no idioma português do Brasil e deverá ter um único número de contato para o recebimento das solicitações.
- 10.6.2. O instrumento de medição será feito mensalmente pela verificação de todos os registros com data de encerramento dentro do mês de apuração.
- 10.6.3. 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.
- 10.6.4. Os tempos de notificação descritos nas tabelas de NMS são considerados em horas corridas.
- 10.6.5. 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.

11. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

- 11.1. Níveis mínimos de serviço são critérios mínimos aceitáveis pelo TRIBUNAL de modo a aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Dentre estes critérios, incluem-se Nível Mínimo de Serviços de:
- a) Cumprimento do tempo de notificação dos serviços de monitoramento;
 - b) Cumprimento do tempo de atualização (Inclusão, alteração ou remoção) de ativo/sistema nos serviços de monitoramento;
 - c) Disponibilidade dos serviços da Central de Monitoramento;
 - d) Qualidade da entrega/prestação de serviços compatível com o objeto contratado.
- 11.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis e objetivas a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- 11.3. Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços e consequentemente, servir de base para o cálculo mensal do valor de remuneração da CONTRATADA.
- 11.4. O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas e índices mínimos na prestação dos serviços.
- 11.5. 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.
- a) Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas 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.
 - b) O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial de Serviços serão definido pelo TRIBUNAL.
- 11.6. Adotar-se-á como regra de arredondamento no cálculo dos indicadores uma casa decimal.
- 11.7. Deverá ser realizada uma reunião mensal para apresentação por parte da CONTRATADA de relatório técnico em formato a ser definido pelo TRIBUNAL, para avaliação quanto ao cumprimento da prestação dos serviços.
- 11.8. Os serviços serão medidos a partir do 4º (quarto) mês de execução do contrato, com base em indicadores e metas exigidas conforme apresentado a seguir, sendo as glosas aplicáveis a partir do 5º (quarto) mês de execução do contrato.

11.8.1. Das Tabelas de Indicadores de NMS NOC

Indicador: Cumprimento do tempo de notificação dos serviços de monitoramento		
Descrição do Indicador	Prazo limite para a NOTIFICAÇÃO mediante registro/atualização de solicitação de atendimento, conforme a severidade do evento. A classificação dos eventos e respectivos níveis de impacto serão feitas na fase de ativação dos serviços de monitoramento.	
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo entre o fato gerador e sua respectiva notificação mediante registro/atualização de solicitação de atendimento, a partir de consulta dos dados do chamado técnico e relatórios pertinentes e comparação com o valor descrito no limiar de Qualidade deste indicador.	
Periodicidade de Aferição	Mensal.	
Limiar de Qualidade	Classificação	Prazo limite para NOTIFICAÇÃO
	ALTA - É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional ou a indisponibilidade de ativos/sistemas.	A NOTIFICAÇÃO deverá ser realizada em até 10 (dez) minutos , a partir da sinalização do fato pelas ferramentas de monitoramento.
	MÉDIA – Esta condição ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em um ativo/sistema, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, causando indisponibilidade parcial ou degradação de desempenho. Geralmente a origem são problemas pontuais que envolvem poucos usuários.	A NOTIFICAÇÃO deverá ser realizada em até 15 (quinze) minutos , a partir da sinalização do fato pelas ferramentas de monitoramento.
	BAIXA - Não se refere à perda de funcionalidade de ativos/sistemas e, portanto, não cria nenhum impacto grave ao ambiente. Os inclusos nesta categoria de severidade podem tratar de requisição	A NOTIFICAÇÃO deverá ser realizada em até 20 (vinte) minutos , a partir da sinalização do fato

Indicador: Cumprimento do tempo de notificação dos serviços de monitoramento		
	de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação do ambiente.	pelas ferramentas de monitoramento.
Pontos de Controle	Base de dados dos serviços de monitoramento e solicitações registradas.	
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL relatório com os valores apurados.Os relatórios deverão fornecer os valores de tempo de sinalização do fato gerador pelas ferramentas de monitoramento e sua efetiva NOTIFICAÇÃO, conforme a severidade do evento. A classificação dos eventos e respectivos níveis de impacto serão feitas na fase de ativação dos serviços de monitoramento/restabelecimento com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal.	
Regra de glosa de não Conformidade	Para cada fração de 1 minuto superior à meta estipulada por evento, a glosa será de 0,25% do valor mensal do item de serviços de monitoramento, limitada à 30%.	

Indicador: Cumprimento do tempo de atualização (Inclusão, alteração ou remoção) de ativo/sistema nos serviços monitoramento	
Descrição do Indicador	Prazo limite para a inclusão, alteração ou remoção de um ativo/sistema nos serviços de monitoramento.
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo entre o registro da solicitação de inclusão, alteração ou remoção de um ativo/sistema nos serviços de monitoramento e a sua efetiva implementação, a partir de consulta dos dados da solicitação e relatórios pertinentes e comparação com o valor descrito no limiar de Qualidade deste indicador.
Periodicidade de Aferição	Mensal.
Limiar de Qualidade	Prazo limite para EXECUÇÃO
	A EXECUÇÃO deverá ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, a partir da data de solicitação de inclusão, alteração ou remoção de um ativo/sistema nos serviços de monitoramento.Em casos de manutenção programada, o prazo é de até 2 (duas) horas corridas para alteração do status do ativo/sistema.
Pontos de Controle	Base de dados dos serviços de monitoramento e solicitações abertas na Central de Serviços do TRIBUNAL.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL relatório com os valores apurados.Os relatórios deverão fornecer os valores de tempo de sinalização da solicitação e sua efetiva EXECUÇÃO.
Regra de glosa de não Conformidade	Para cada fração de 1 hora superior à meta estipulada por solicitação, a glosa será de 0,25% do valor mensal do item de serviços de monitoramento, limitada à 30% .

Indicador: Disponibilidade dos serviços da Central de Monitoramento	
Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a os serviços do NOC venham a permanecer em condições normais de funcionamento e disponíveis.
Fórmula de Cálculo	$IDM = [(To - Ti) / To] * 100$ Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal To = período de operação (um mês) em minutos. Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos. No caso de inoperância recorrente num período inferior a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade dos serviços o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, até que o serviço volte a ficar totalmente operacional. Os tempos de inoperância serão os tempos em que os serviços apresentam problemas, e que serão obtidos através dos sistemas de monitoramento. Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância, causados por manutenções programadas com ao Tribunal, ressalvados, contudo, os casos fortuitos e de força maior.
Periodicidade de Aferição	Mensal.
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mensal mínima (em %) 99,7%
Pontos de Controle	Base de dados dos serviços de monitoramento e solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL relatório com os valores apurados.
Regra de penalidade de não Conformidade	Para cada fração de 0,1% inferior à meta estipulada por evento, a penalidade será de 0,25% do valor mensal do item de serviços de monitoramento, limitada à 30% .

11.9. Da dedução da remuneração pela qualidade observada na execução do objeto contratado

- 11.9.1. Este critério tem por objetivo medir e controlar os indicadores de qualidade da entrega observados na prestação de serviços e/ou mitigar problemas que também possam comprometer os serviços.
- 11.9.2. A CONTRATADA está sujeita à aplicação de deduções de sua remuneração mensal durante a vigência do contrato relativa aos itens relacionados à qualidade observada na execução do objeto contratado.
- 11.9.3. Esta dedução será aplicada para cada 20 (vinte) pontos acumulados ao longo da execução do contrato.
- 11.9.4. Para cada 20 (vinte) pontos, a dedução equivalente é 0,25% (vinte e cinco centésimos de por cento) do valor mensal do contrato, após aplicadas as glosas previstas pelos descumprimentos dos NMS.
- 11.9.5. Quando atingida esta pontuação, ou múltiplos dela, a dedução será aplicada no exercício do próximo faturamento mensal que a CONTRATADA tem a receber.
- 11.9.6. O somatório desta pontuação é cumulativo ao longo dos meses e somente é debitada ou zerada quando for aplicada a dedução devida.
- 11.9.7. Aplicam-se a esses 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
Solicitações de Serviços	1	Na abertura/ fechamento de uma solicitação, se o profissional deixar de preencher, de forma clara, os campos pertinentes de solução ou não apresentar evidências de execução para o encerramento	Por solicitação de serviço	Solicitação de Serviço registrada	2,0
Gestão do contrato	2	Não apresentação dos indicadores e documentação de faturamento (ou apresentação incompleta) dos serviços	Mensal	Auditoria	10,0
Gestão do contrato	3	Não apresentação do relatório detalhado dos serviços executados, com atualizações necessárias e sugestões de melhoria contínua dos serviços prestados.	Mensal	Auditoria	10,0

Categoria	Nº	Descrição do Item	Ocorrência	Forma de verificação (através de)	Pontos
Gestão do contrato	4	Não apresentação de informações do contrato em até 10 (dez) dias úteis da data da solicitação.	Mensal	Auditoria	2,00
Suporte e Manutenção	5	Alteração indevida do <i>status</i> do atendimento (chamado) por indisponibilidade.	Por chamado	Formalização do fiscal do contrato ou auditoria.	2,0
Suporte e Manutenção	6	Incidentes encerrados indevidamente sem a devida justificativa.	Por incidente	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0
Suporte e Manutenção	7	Escalonamento incorreto de incidentes	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0
Suporte e Manutenção	8	Não determinar a causa raiz	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0
Equipe técnica	9	Ausência não justificada de algum dos prestadores de serviço.	Por dia, perfil e local	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	5,0
Equipe técnica	9	Prestador de serviço sem qualificação comprovada – experiência, escolaridade, conhecimentos específicos ou certificação exigidos.	Por prestador /dia	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	10,0
Equipe técnica	10	Deixar de comunicar a CONTRATANTE daSubstituição/remoção do profissional	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	5,0
Painéis de monitoramento	11	Televisor parcialmente ou totalmente inoperante, a cada 72 horas contínuas ou intercaladas dentro do período de apuração	Por televisor	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	5,0

11.10. Do descumprimento de indicadores passíveis de aplicação de sanções Administrativas

11.10.1. A partir mês subsequente ao período de transição, caso haja o descumprimento de qualquer dos indicadores mínimos listados abaixo por 3 (três) meses consecutivos ou 3 (três) meses não consecutivos num intervalo de 6 (seis) meses, o TRIBUNAL poderá aplicar as sanções administrativas previstas em contrato, sem prejuízo das glosas dos próprios NMS e das deduções previstas na dedução da remuneração pela qualidade:

- Percentual de NOTIFICAÇÕES realizadas fora do limiar de qualidade superior a 5% (cinco por cento) do quantitativo total mensal;
- Percentual de EXECUÇÃO de inclusão, alteração ou remoção de um ativo/sistema monitorado realizadas fora do limiar de qualidade superior a 5% (cinco por cento) do quantitativo total mensal;
- Disponibilidade mensal dos serviços da Central de Monitoramento inferior a 95% (noventa e cinco por cento).

ANEXO II DO CONTRATO Nº XXX/2023

EQUIPES E PERFIS

1. Requisitos de experiência profissional e formação da equipe da Contratada

Considerações Gerais

- Entende-se por equipe técnica o conjunto de profissionais apresentados pela CONTRATADA que atendam aos perfis profissionais e qualificações técnicas exigidas e que serão efetivamente alocados para prestação dos serviços.
- A equipe de profissionais da CONTRATADA deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados, observando as normas, procedimentos, padrões de qualidade e os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.
- O quantitativo mínimo exigido 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.
- A exigência do quantitativo mínimo preza ainda por manter o caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem.
- A CONTRATADA deverá entregar, para cada novo profissional alocado, antes de sua alocação nos serviços objeto desta contratação, TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA CONTRATADA conforme modelo anexo aos requisitos.
- A CONTRATADA deverá comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias aos FISCAIS 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.
- É de responsabilidade da CONTRATADA todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e inclusive aqueles decorrentes da prestação de serviços dos seus profissionais como deslocamento, diárias e despesas com alimentação.
- A remuneração e benefícios dos profissionais da CONTRATADA deverão estar de acordo com a legislação vigente e as respectivas convenções coletivas de trabalho.
- Deverão ser afastados e substituídos pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias, os profissionais alocados no contrato que se enquadrem em quaisquer das situações abaixo:
 - Não atendam às qualificações exigidas para o perfil em que irá atuar;
 - Apresentem serviço considerado inadequado de acordo com o TRIBUNAL;
 - Apresentem problemas de má conduta e/ou postura nos atendimentos efetuados no TRIBUNAL;
 - Utilizem inadequadamente os procedimentos, fluxos de trabalho e ferramentas informatizadas formalizados e homologados junto ao TRIBUNAL.
- Os profissionais que não atendam às exigências do contrato não poderão mais prestar serviços contratados em prazo a ser determinado pelo TRIBUNAL, conforme severidade observada no desempenho das funções ou conduta.
- A eventual reposição de um profissional deverá ocorrer com a prioridade devida, sem prejuízos para a prestação dos serviços.
- A CONTRATADA é responsável pela preparação e repasse de conhecimento em relação aos serviços executados para o novo profissional incluído ou substituído.
- O horário da prestação dos serviços dos profissionais da CONTRATADA deverá respeitar a carga horária máxima permitida em lei.
- A CONTRATADA responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e pontualidade destes, garantindo a prestação dos serviços exigida no objeto do contrato.

2. Perfis dos Profissionais e do Dimensionamento da Equipe

- A equipe técnica deverá possuir, no mínimo, os perfis profissionais descritos na tabela abaixo, atendendo, na íntegra, as qualificações e dedicação exigidas no Contrato.

Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial	
Perfil	01. ANALISTA DE MONITORAMENTO
Formação	Curso superior em andamento na área de informática, reconhecido pelo Ministério da Educação.
Certificações	Certificado de participação em treinamento na(s) ferramenta(s) de Monitoramento fornecida(s) pela CONTRATADA.
Curso	ITIL Versão 3 <i>Foundation</i> ou superior.
Experiência	Experiência comprovada em função compatível com suporte técnico em informática ou análise de monitoramento.
Conhecimento	a. Conhecimento básico em ferramentas de monitoramento; b. Conhecimento básico em rede (internet, e-mail, configuração de Proxy, Compartilhamento); c. Conhecimento básico em sistema operacional Windows (a partir da versão 7); d. Conhecimento básico de softwares comerciais como o pacote Microsoft Office Suite, Open Office/BROfficeSuite, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox; e. Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro); f. Conhecimento básico de inglês.
Local de atuação	Atuação presencial nas dependências do TRIBUNAL , com dedicação exclusiva à função e ao contrato.
Horário de prestação dos serviços	24x7
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	10 (dez) profissionais/ turno.
Perfil	02. ANALISTA DE FERRAMENTAS
Formação	Curso superior completo na área de tecnologia ou curso superior completo em qualquer área com especialização nas áreas de tecnologia, reconhecidos pelo Ministério da Educação.
Certificações	01 (um) Certificado na solução proposta para a prestação dos serviços de gerenciamento/monitoramento da infraestrutura de TIC. A contratada poderá apresentar mais de um profissional para o perfil para atender às exigências de qualificação. Desta forma, o somatório das qualificações individuais deve atender na totalidade às exigências.
Experiência	Experiência comprovada em implementação e configuração/administração de ambiente de monitoramento de infraestrutura e aplicações (APM).
Conhecimento	a. Conhecimento avançado em sistemas operacionais de servidores, Solaris, Windows, Linux e Unix Based; b. Conhecimento avançado em Shell Script para implementação dos seguintes ambientes: WEB, Weblogic, infraestrutura de redes, Banco de Dados SQL Server, Oracle, Elasticsearch e PostgreSQL, dentre outros conforme necessário ao serviço de monitoramento; c. Conhecimento avançado na sustentação da solução de monitoramento fornecida; d. Conhecimento em Arquitetura orientada a serviços (SOA); e. Conhecimento em Protocolo TCP/IP, SNMP e redes de computadores; f. Conhecimento em Expressão regular; g. Conhecimento em Notação SQL para escrita de queries; h. Conhecimento em Programação JavaScript; i. Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro); j. Conhecimento intermediário de inglês.
Local de atuação	Entre 9 às 18 (dias úteis): 1 profissional nas dependências do TRIBUNAL , com dedicação exclusiva à função e ao contrato, e 1 profissional nas dependências da CONTRATADA , sem dedicação exclusiva à função e ao contrato. Entre 18:01 e 8:59 (dias úteis) e dias não-úteis: 1 (um) profissional/turno nas dependências da CONTRATADA , sem dedicação exclusiva à função e ao contrato.
Horário de prestação dos serviços	Entre 9 às 18 (dias úteis): 2 (dois) profissionais turno/dia. Entre 18:01 e 8:59 (dias úteis) e dias não-úteis: 1 (um) profissional/turno.
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	Entre 9 às 18 (dias úteis): 2 (dois) profissionais turno/dia. Entre 18:01 e 8:59 (dias úteis) e dias não-úteis: 1 (um) profissional/turno.
Perfil	03. COORDENADOR TÉCNICO DE MONITORAMENTO
Formação	Curso superior completo nas áreas de tecnologia ou administração ou curso superior completo em qualquer área com especialização nas áreas de tecnologia, reconhecidos pelo Ministério da Educação.
Certificações	a. ITIL Versão 3 ou superior – <i>Foundation</i>, comprovado através da apresentação de original do certificado emitido por entidades certificadoras oficiais; b. HDI <i>Support Center Team Lead (SCTL)</i> ou similar; c. Certificado de participação em treinamento na(s) ferramenta(s) de Monitoramento fornecida(s) pela CONTRATADA.
Experiência	Experiência comprovada na função de gestão na área de informática através de atestados de capacidade técnica emitidos por terceiro.
Conhecimento	a. Conhecimentos avançados nas boas práticas de gerenciamento de serviços de TI baseadas no modelo ITIL; em sistemas operacionais Linux e Windows Server; nas normas ISO/IEC 20000; em redes, arquiteturas e topologias; e em gerenciamento de projetos e processos; b. Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro); c. Conhecimento básico de inglês.
Local de atuação	Atuação presencial nas dependências do TRIBUNAL , com dedicação exclusiva à função e ao contrato.
Horário de prestação dos serviços	24x7
Regime de Sobreaviso	Não

Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial	
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	01 (um) profissional/turno.
Perfil	04. PREPOSTO
Formação	Curso superior completo em qualquer área, reconhecido pelo Ministério da Educação.
Local de atuação	Nas dependências da CONTRATADA , sem dedicação exclusiva à função e ao contrato.
Horário de prestação dos serviços	Entre 8 às 18, em dias úteis.
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	01 (um).
Perfil	05. GERENTE DE PROJETOS
Formação	Curso superior completo com especialização em Gestão de Projetos, reconhecidos pelo Ministério da Educação.
Certificações	CAPM - <i>Certified Associate in Project Management</i> ou PMP – <i>Project Management Professional</i> ou SCRUM MASTER – Metodologia ágil.
Experiência	Experiência comprovada na função de Gerente de Projetos.
Local de atuação	Nas dependências da CONTRATADA , com dedicação exclusiva à função e ao contrato. Alocação no contrato somente durante a fase de preparação e transição final.
Horário de prestação dos serviços	Entre 9 às 18 (dias úteis).
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	01 (um).
Perfil	06. ANALISTA DE PROCESSOS
Formação	Curso superior completo com especialização na área de tecnologia ou processos, reconhecidos pelo Ministério da Educação.
Certificações	ITIL Versão 3 ou superior – Foundation, comprovado através da apresentação de original do certificado emitido por entidades certificadoras oficiais.
Experiência	Experiência comprovada na função.
Conhecimento	a. Implementação de processos (ITIL/COBIT/HDI) e aplicação da metodologia PDCA (melhoria contínua); b. 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; c. Controle dos itens de configuração de TI e atualização dos repositórios que compõem o CMDB; d. Processos de infraestrutura de Banco de Dados, Redes, Aplicação, Service Desk, backup; e. Indicadores de desempenho (KPI); f. Ferramentas de qualidade tais como diagramas de Ishikawa, Diagrama de Pareto, Cartas Controle, fluxogramas; g. Ferramentas de planos de ação tais como 5W2H, 5S e FMEA; h. Ferramenta de criação de relatórios gerenciais Power BI; i. Ferramenta de Desenho de Fluxogramas, tais como BizagiModeler e/ou MS Visio; j. Elaboração de documentos de processos, elaboração de fluxos; relatórios gerenciais e operacionais; k. Apoio na elaboração/atualização do catálogo de serviços, dentre outros.
Local de atuação	Atuação híbrida, sendo a presencial nas dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte, sem dedicação exclusiva à função e ao contrato. A atuação presencial poderá ocorrer, em média, dezesseis horas semanais.
Horário de prestação dos serviços	Entre 9 às 18 (dias úteis).
Regime de Sobreaviso	Não
Horas estimadas mensais de serviços executados em horas não úteis	Não
Quantidade mínima exigida	01 (um).

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

- a) Facilidade de comunicação e fluência verbal;
- b) Bom relacionamento interpessoal e cortesia;
- c) Equilíbrio emocional;
- d) Proatividade, criatividade e iniciativa;
- e) Clareza e objetividade;
- f) Organização;
- g) Espírito de equipe;
- h) Discrição;
- i) Boa redação.

2.3. Com base nos perfis profissionais relacionados na "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial", a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários para os profissionais alocados no contrato, incluindo recursos de informática tais como computadores, notebooks, softwares e insumos correlatos à prestação dos serviços, sem ônus para o TRIBUNAL.

2.4. O TRIBUNAL irá disponibilizar espaço físico, mobiliário, ponto de rede e energia.

2.5. O preposto deverá apresentar-se à DIRFOR em até 72 (setenta e duas) horas, após o início da vigência do contrato, para tratar dos assuntos pertinentes à execução do contrato relativos à sua competência.

2.6. A apresentação do preposto deverá ser realizada e acompanhada por representante legal da CONTRATADA.

2.7. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

2.8. A CONTRATADA deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente, e com cortesia, a quaisquer solicitações do TRIBUNAL, dos gestores e fiscais do contrato ou de seus substitutos, pertinentes ao contrato, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde de que em acordo com a legalidade, devendo ainda tomar todas as providências para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

2.9. Na designação do preposto é vedada a indicação dos profissionais alocados nos demais perfis do contrato para o desempenho de tal função.

2.10. Durante o afastamento de membro da equipe técnica por motivo de férias, quaisquer licenças ou na impossibilidade de execução de suas atividades profissionais, a CONTRATADA deverá garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo a qualidade da prestação.

2.11. No caso de substituição do profissional, a CONTRATADA deverá apresentar um profissional que atenda as qualificações técnicas descritas na "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial" para o perfil que irá atuar.

2.12. É vedado o acúmulo, pelo mesmo profissional, de duas ou mais funções listadas na "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial", bem como a execução de funções de um perfil específico por profissional contratado para outro perfil.

2.13. A critério e por iniciativa do TRIBUNAL, o regime dos perfis com atuação presencial eventualmente poderá ser híbrido, sendo tratado como exceção. A atuação em regime híbrido não acarretará em custos adicionais ao TRIBUNAL.

3. Comprovação de Vínculo e Qualificação dos Profissionais

3.1. A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo, a experiência, escolaridade, certificados e conhecimentos específicos dos seus prestadores de serviços no prazo previsto na "Tabela de Cronograma simplificado de marcos de entregas".

3.2. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias corridos contados a partir da contratação para apresentar os documentos comprobatórios dos requisitos exigidos para os novos profissionais contratados durante a vigência do contrato.

3.3. Para a comprovação de vínculo dos profissionais indicados na "Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial", exceto o PREPOSTO, serão considerados:

a) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

b) Ficha de registro de empregado (RE), devidamente registrada no Ministério do Trabalho (ou outro Ministério que o venha a substituir ou incorporar);

c) Estatuto ou contrato social da CONTRATADA, no caso de sócio da CONTRATADA.

3.4. A comprovação do nível de escolaridade deverá ser feita através da apresentação de cópia do diploma ou do certificado de conclusão do curso, emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) ou outro Ministério que venha a substituí-lo ou a incorporar suas atribuições.

3.5. Não serão aceitos cursos do tipo "Certificação por competência técnica" ou outros cursos similares onde não haja carga horária real de aulas.

3.6. A comprovação de experiência deverá ser feita através de apresentação de cópia de atestado (s) de capacidade técnico-profissional emitido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, ou registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social.

3.7. A comprovação de certificações deverá ser feita através de apresentação das cópias dos certificados.

3.8. O TRIBUNAL se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se os requisitos mínimos obrigatórios são atendidos pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios que os atestam.

3.9. No caso de comprovações e/ou qualificações insuficientes, as penalizações serão aplicadas retroativamente desde a data da contratação do profissional.

4. Atribuições dos perfis

4.1. São atribuições do Analista de Monitoramento:

a) Monitorar a infraestrutura de TIC através dos painéis e das ferramentas disponíveis;

b) Alertar a equipe da Central de Monitoramento acerca de falhas, além de comunicar o fato à Central de Serviços do TRIBUNAL para que esta adote as medidas pertinentes;

c) Registrar e atualizar a solicitação de atendimento para todos os incidentes que causem indisponibilidade ou queda de desempenho, parcial ou total das aplicações, banco de dados, backup, links, ativos de redes e/ou equipamentos/dispositivos que as sustentam, acusada pelo sistema de monitoração, quando isto já não for feito de forma automática pela ferramenta, podendo ainda receber solicitações de abertura através dos atendentes da Central de Serviços, da equipe de suporte e de contratos de apoio do TRIBUNAL;

d) Fechar as solicitações de atendimento quando as aplicações, sistemas e/ou equipamentos/dispositivos retornaram ao seu estado normal, se esta medida não tiver sido feita de forma automática pela ferramenta;

e) Quando ocorrer a abertura de incidentes fora do horário de funcionamento do TRIBUNAL, deverão realizar contato telefônico ou contato via serviço de mensagem eletrônica com o serviço de plantão do TRIBUNAL;

f) Executar scripts homologados junto ao TRIBUNAL a fim de restabelecer o serviço afetado. Em caso de insucesso, o incidente será direcionado às filas de atendimento previamente determinadas pelo TRIBUNAL;

g) Incluir equipamentos em manutenção programada sempre que comunicado pelo TRIBUNAL;

h) Incluir alertas e informações de execução de requisições, mudanças e outras alterações no ambiente de TIC conforme fluxo estabelecido pelo TJMG.

i) Fornecer informações pertinentes através de telefone, email, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.

j) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.2. São atribuições do Analista de Ferramentas:

a) Administrar, instalar, configurar e operar as ferramentas de monitoramento de infraestrutura, aplicações e console de eventos;

b) Atuar na criação e implementação de novas regras de monitoramento de acordo com as solicitações de usuários internos de TI e ou áreas de negócio do TRIBUNAL;

c) Atuar na resolução de incidentes na infraestrutura e nas ferramentas de monitoramento para restabelecer o serviço com maior brevidade possível;

d) Conduzir a investigação da causa-raiz de problemas oriundos do monitoramento, programar e implementar as correções necessárias;

e) Acompanhar o ciclo de vida das ferramentas e programar upgrades e aplicações de paths para manter as ferramentas atualizadas;

f) Abrir, acompanhar e escalar incidentes nos fornecedores das ferramentas sempre que necessário;

g) Criar e aplicar health-checks nos ambientes diariamente a fim de garantir a saúde das ferramentas de monitoramento e identificar previamente potenciais problemas;

h) Participar de reuniões com equipes envolvidas para levantar requerimentos de monitoramento de acordo com as necessidades de produção e de negócios;

i) Desenvolver o roadmap e evolução das ferramentas de monitoramento levando em consideração as estratégias do TRIBUNAL bem como as melhores práticas do mercado;

j) Planejar e conduzir provas de conceito com fornecedores, documentando os resultados e gerando relatórios técnicos com as validações técnicas;

k) Participar de salas de crise ou task-force para apoiar as equipes de produção e desenvolvimento na identificação de potenciais ofensores às aplicações e à experiência dos usuários;

l) Implementar Dashboards e relatórios de acordo com a necessidade do TRIBUNAL;

m) Fornecer informações pertinentes através de telefone, email, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.

n) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.3. São atribuições do Coordenador Técnico de Monitoramento:

a) Coordenar, Coordenar, orientar e supervisionar a toda a equipe da Central de Monitoramento da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;

b) 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, a racionalização e a melhoria dos processos;

c) Participar, quando solicitado pelo TRIBUNAL, de reuniões relativas às atividades que envolvem os serviços operacionais prestados pela CONTRATADA, fornecendo todas as informações, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias.

d) Participar das reuniões do Comitê de Mudanças com vistas a identificar possíveis mudanças que possam afetar diretamente aos serviços de monitoramento no que diz respeito ao funcionamento do serviço e/ou geração de falsos alarmes e/ou criação/alteração de parâmetros na (s) ferramenta (s) de monitoramento.

e) Ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;

f) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade com previsto em contrato;

g) Acompanhar, manter-se atualizado e coordenar a execução das Solicitações de Atendimento e Demandas designadas à CONTRATADA;

h) Prestar informações sobre andamento dos atendimentos sempre que solicitado;

i) Prestar suporte imediato à equipe da CONTRATADA;

j) Emitir relatórios operacionais e gerenciais, e indicadores de acordo com as necessidades do TRIBUNAL;

k) Participar de projetos e reestruturações que ocorram dentro do escopo contratado;

l) Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos contratados, bem como informar, prevenir e corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da CONTRATADA;

m) Acompanhar, garantir e avaliar, quanto à realização e à qualidade, tanto no atendimento às Solicitações de Atendimento, quanto no registro das informações a ferramenta, intervindo sempre que necessário;

n) Assegurar que os padrões e fluxos de trabalho do TRIBUNAL sejam disseminados junto aos profissionais e que sejam corretamente executados por eles, garantido a boa execução do atendimento;

o) Informar ao TRIBUNAL sobre problemas de natureza operacional que possam impedir o bom andamento dos serviços;

p) Colaborar e fornecer informações ao TRIBUNAL para compor o processo de melhoria contínua;

q) Gerenciar Solicitações de Atendimento registradas nas filas ou grupos de sua responsabilidade, mantendo-as nos níveis de serviços acordados, devendo propor ações corretivas e preventivas em caso de desvio ou necessidade;

r) Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços, bem como realizar o acompanhamento dos indicadores e metas contratuais;

s) Garantir a adequação da postura profissional, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;

t) Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para sua equipe;

u) Procurar manter um clima organizacional adequado, apurando os motivos de absenteísmo, turnover, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e/ou indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo

ações e/ou soluções;

v) Garantir que os serviços sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo TRIBUNAL;

w) Participar e promover ações de melhoria contínua dos serviços prestados;

x) Estabelecer um conhecimento preciso e objetivo sobre os níveis de serviço prestados;

y) Garantir que a equipe técnica mantenha atualizada a Base de Conhecimento e procedimentos técnicos;

z) Apresentar os resultados mensais (Book), indicadores e plano de ação para os desvios;

aa) Fornecer informações pertinentes através de telefone, e-mail, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.

bb) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.4. São atribuições do Preposto:

a) Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao TRIBUNAL;

b) Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

c) Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações do TRIBUNAL e dos gestores do contrato;

d) Reportar-se aos gestores e fiscais do contrato e seus substitutos para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;

e) Relatar aos gestores e fiscais do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;

f) Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;

g) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais da CONTRATADA, respondendo perante o órgão por todos os atos e fatos gerados ou por eles provocados;

h) 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;

i) 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;

j) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;

- k) Ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- l) Assegurar que as determinações do TRIBUNAL sejam disseminadas junto à CONTRATADA;
- m) Assegurar a alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços objeto desta contratação;
- n) Representar o nível mais alto de escalonamento de problemas advindos na execução do objeto contratado;
- o) Fornecer informações pertinentes através de telefone, e-mail, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- p) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.5. São atribuições do Gerente de Projetos:

- a) Coordenar e orientar todos os processos de planejamento, execução e monitoramento e controle dos serviços durante a transição contratual observando, em especial, os aspectos do escopo, tempo, riscos, comunicações e qualidade dos serviços executados;
- b) Controlar o cumprimento de prazos e qualidade das entregas através de cronogramas, planilhas de controles, planejamentos e similares, visando demonstrar a situação e status do projeto com elaboração de planos de ação para mitigar possíveis riscos que possam atrapalhar o cumprimento dos objetivos dentro dos prazos e qualidade estabelecidos;
- c) Realizar no mínimo uma reunião semanal para apresentação do relatório de andamento das atividades planejadas na implantação do serviço, por parte da CONTRATADA, até o término da transição do contrato.
- d) Conduzir reuniões de trabalho com os envolvidos;
- e) Assegurar a alocação dos profissionais necessários por parte da CONTRATADA para execução dos serviços de transição contratual;
- f) Fornecer informações pertinentes através de telefone, e-mail, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- g) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

4.6. São atribuições do Analista de Processos:

- a) Desenvolver a documentação dos processos de monitoramento e correlatos, traduzindo as necessidades do negócio em propostas, orientando os processos de acordo com as necessidades;
- b) Estabelecer, controlar, rever e propor melhorias nos processos de monitoramento e correlatos;
- c) Documentar os indicadores e metas dos processos de monitoramento e correlatos;
- d) Trabalhar com grande volume de dados promovendo enriquecimentos, cruzamentos, análises e geração de visões executivas destas análises para tomada de decisão;
- e) Conduzir reuniões de trabalho com os envolvidos, atuando como facilitador, com foco no entendimento e/ou execução das atividades;
- f) 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;
- g) Elaborar o BOOK mensal, relatórios operacionais e gerenciais com medições e análises de indicadores contratuais e resultados;
- h) Apoiar na elaboração e atualização do catálogo de serviço da Central de Monitoramento;
- i) Participar de reuniões com equipes envolvidas para levantar requerimentos dos processos de monitoramento e correlatos;
- j) Atuar conforme prazos, padrões de qualidade pré-estabelecidos;
- k) Fornecer informações pertinentes através de telefone, e-mail, ferramentas de comunicação instantânea e demais meios de comunicação utilizados pelo TRIBUNAL na prestação de serviços.
- l) Executar outras atividades inerentes ao perfil de atuação.

ANEXO III DO CONTRATO N° XXX/2023

Licitação: n° 183/2023

Processo SIAD: n° 465/2023

DECLARAÇÃO DE NÃO ENQUADRAMENTO ÀS HIPÓTESES DE NEPOTISMO

A _____, CNPJ nº _____ declara, sob as penas da lei e em cumprimento a Resolução CNJ nº 07/2005 e as alterações introduzidas pela Resolução CNJ nº 229/2016, que não possui em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

Local e data.

Assinatura do responsável pela empresa

Nome do responsável pela empresa



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Esteves Campolina Silva, Gerente**, em 24/11/2023, às 16:52, 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 **17088501** e o código CRC **A0A3885D**.