



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: 6º

CONTRATO Nº 126/2024

GECONT/CONTRAT

Ct. nº. 126/2024 (SIAD nº. 9424200)

CONTRATO

de prestação de serviços, que entre si celebram o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS** e a empresa **IT2B TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**.

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 **IT2B TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**, com sede em Barueri/SP, na Rua Adelino Cardana nº. 293, 3º andar, Salas 303 a 307 e 311 a 315, Bairro Bethaville, CNPJ nº. 04.392.420/0002-00, a seguir denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada por seu Sócio Administrador, FLÁVIO VESTRI, CPF nº. 082.122.098-57, 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 n.º 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 n.º 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\$21.345.943,21 (vinte e um milhões, trezentos e quarenta e cinco mil novecentos e quarenta e três reais e vinte e um centavos)**, conforme discriminado a seguir:

Item	Produto	Unidade	Qtd	Código CATMAS	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	Serviço de monitoramento do ambiente de TIC do TJMG	Mês	36	125857	R\$288.000,00	R\$10.368.000,00
2	Infraestrutura de Software	Mês	36	125954	R\$287.852,07	R\$10.362.674,52
3	Serviços de instalação e configuração	Unid.	1	125024	R\$615.268,69	R\$615.268,69
VALOR TOTAL						R\$21.345.943,21

- 7.1** As despesas relativas ao objeto contratual correrão à conta da Dotação Orçamentária n.º **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 = 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 **SEGURO GARANTIA**, no valor de **R\$ 1.067.297,16** (um milhão, sessenta e sete mil duzentos e noventa e sete reais e dezesseis centavos), 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 substituída 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 exige 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, desaparecimento 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:

FLÁVIO VESTRI
Sócio Administrador

Gestor: GETEC
CSDC/DAGS

ANEXO I DO CONTRATO Nº 126/2024

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 (javagabagecollection).
- 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 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;

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:

- 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;
- Implantar a solução de monitoramento, em conformidade com os requisitos exigidos;
- Elaborar os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos;
- 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 a 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: <ol style="list-style-type: none"> 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:

- Cumprimento do tempo de notificação dos serviços de monitoramento;
- Cumprimento do tempo de atualização (Inclusão, alteração ou remoção) de ativo/sistema nos serviços de monitoramento;
- Disponibilidade dos serviços da Central de Monitoramento;
- 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/metras 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 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 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.

Indicador: Cumprimento do tempo de atualização (Inclusão, alteração ou remoção) de ativo/sistema nos serviços monitoramento	
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	$IDM = \left[\frac{(To - Ti)}{To} \right] * 100$ <p>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.</p> <p>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.</p>
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

Categoria	Nº	Descrição do Item	Ocorrência	Forma de verificação (através de)	Pontos
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 126/2024

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 DA CONTRATADA 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial	
Conhecimento	<p>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;</p> <p>b. Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro);</p> <p>c. Conhecimento básico de inglês.</p>
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 – Foundation, comprovado através da apresentação de original do certificado emitido por entidades certificadoras oficiais.
Experiência	Experiência comprovada na função.
Conhecimento	<p>a. Implementação de processos (ITIL/COBIT/HDI) e aplicação da metodologia PDCA (melhoria contínua);</p> <p>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;</p> <p>c. Controle dos itens de configuração de TI e atualização dos repositórios que compõem o CMDB;</p> <p>d. Processos de infraestrutura de Banco de Dados, Redes, Aplicação, Service Desk, backup;</p> <p>e. Indicadores de desempenho (KPI);</p> <p>f. Ferramentas de qualidade tais como diagramas de Ishikawa, Diagrama de Pareto, Cartas Controle, fluxogramas;</p> <p>g. Ferramentas de planos de ação tais como 5W2H, 5S e FMEA;</p> <p>h. Ferramenta de criação de relatórios gerenciais Power BI;</p> <p>i. Ferramenta de Desenho de Fluxogramas, tais como BizagiModeler e/ou MS Visio;</p> <p>j. Elaboração de documentos de processos, elaboração de fluxos; relatórios gerenciais e operacionais;</p> <p>k. Apoio na elaboração/atualização do catálogo de serviços, dentre outros.</p>
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

Tabela de Qualificação da Equipe Técnica e Gerencial

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) Discrção;
- 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, 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.



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Gomes Barbosa, Juiz(a) Auxiliar da Presidência**, em 25/04/2024, às 17:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Flavio Vestri, Usuário Externo**, em 25/04/2024, às 17:45, 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 **18858797** e o código CRC **0E26ACA0**.