

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. ÁREA DEMANDANTE

Gerência de Infraestrutura Tecnológica de Processamento e Conectividade – GETEC.

2. OBJETO

Contratação de serviços para sustentação da solução HPE Intelligent Management Center (IMC), mediante suporte técnico oficial junto ao fabricante, com direito a atualização de versões e releases, para 3.000 (três mil) licenças, incluindo os componentes QoS Manager (QoS Management), VXLAN Management e Wireless Service Manager e a disponibilização de 300 (trezentas) horas em banco de serviços técnicos especializados sob demanda para apoio à operação, configuração, diagnóstico, atualização e evolução do ambiente IMC, pelo período de 60 (sessenta) meses.

3. FUNDAMENTO

3.1. Necessidade

A presente contratação tem por objetivo assegurar, de forma integrada, a continuidade dos serviços mensais de suporte técnico com garantia do fabricante, bem como a prestação de serviços especializados sob demanda, relativos à ferramenta Intelligent Management Center (IMC), desenvolvida pela Hewlett Packard Enterprise (HPE), utilizada no gerenciamento, na automação e no monitoramento dos elementos de rede do Tribunal.

3.2. Contextualização/Motivação

A solução HPE Intelligent Management Center (IMC) consiste em uma plataforma corporativa de gerenciamento de redes projetada para administração centralizada, automação de processos operacionais e controle unificado de dispositivos de múltiplos fabricantes, oferecendo recursos avançados de gerenciamento de configuração, provisionamento de equipamentos, controle de acesso, atualização de firmware, auditoria de conformidade, dentre outros.

Hospedada na infraestrutura própria do TJMG, a ferramenta IMC constitui componente essencial da infraestrutura tecnológica do TJMG, viabilizando o controle centralizado, a supervisão operacional e a administração da rede de dados que interliga as unidades judiciais e administrativas do Tribunal. A solução é fundamental para assegurar a disponibilidade, o desempenho e a segurança dos serviços de TIC que sustentam os sistemas processuais e administrativos utilizados em todo o Poder Judiciário mineiro. Nesse contexto, os serviços especializados demandados possuem caráter complementar às atividades da equipe interna, sendo essenciais para assegurar suporte técnico qualificado à operação, à manutenção e à evolução do ambiente tecnológico, bem como à correção de falhas, à aplicação de atualizações e à implementação de ajustes técnicos em conformidade com as melhores práticas de gestão de redes e de segurança da informação.

A solução IMC, da HPE, possui mais de dez anos de utilização contínua no ambiente do Tribunal, tendo sido implantada inicialmente por meio do Contrato nº 569/2011 e mantida, desde então, por sucessivas contratações, encontrando-se atualmente regida pelo Contrato nº 221/2022, **com vigência prorrogada até 14 de julho de 2026**, perfazendo o total de 48 meses de vigência.

A contratação se faz necessária para manter o direito de acesso ao suporte técnico do fabricante, bem como para garantir a prestação dos serviços especializados sob demanda, abrangendo a atualização contínua de versões, releases e patches de segurança, a prevenção de falhas e vulnerabilidades, bem como a mitigação de riscos de descontinuidade de serviços críticos.

Dessa forma, a contratação visa atender ao interesse público institucional do TJMG, consistente na manutenção da estabilidade, da segurança e da continuidade operacional da rede corporativa, mediante a conjugação do suporte do fabricante com os serviços especializados em ambiente tecnológico do IMC, assegurando o funcionamento ininterrupto das comunicações e dos sistemas judiciais essenciais. Trata-se, portanto, de medida indispensável à preservação da infraestrutura tecnológica, à segurança das informações e à eficiência operacional do Tribunal.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação da solução de TIC objeto deste Termo de Referência **CONSTA NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÃO ES DA DIRTEC.**

5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CÓDIGO CATMAS	QTDE	MÉTRICA	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL (R\$)
1	Suporte das Licenças IMC com Suporte Técnico Oficial do Fabricante. Part Number: JG749AAE Serial: IMCM-105BBBAB1DFA070F44F	000116092	1	Unidade	877.369,34	877.369,34
2	Serviços especializados em Ambiente Tecnológico do IMC a serem utilizados sob demanda.	000136115	300	Horas	327,60	98.280,00
PREÇO TOTAL PARA O PERÍODO DE 60 MESES:						975.649,34

5.1. DETALHAMENTO DO OBJETO

LOTE ÚNICO			
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	MÉTRIC	QTDE
1	Suporte das Licenças IMC com Suporte Técnico Oficial do Fabricante. Part Number: JG749AAE Serial: IMCM-105BBBAB1DFA070F44F	LICENÇAS	3.000 *
2	Serviços especializados em Ambiente Tecnológico do IMC a serem utilizados sob demanda.	HORAS	300

*O suporte técnico é calculado sobre o quantitativo de licenças para as quais será fornecido o suporte.

6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. Requisitos de negócio

6.1.1. Contratação de serviço de suporte técnico junto ao FABRICANTE, do software de gerenciamento de rede HPE IMC (código produto JG747AAE) e seus componentes: QoS Manager - QoS Management, VXLAN Management e Wireless Service Manager.

6.1.2. Contratação de serviços especializados em Ambiente Tecnológico da ferramenta Intelligent Management Center - IMC da Desenvolvedora Hewlett Packard Enterprise (HPE) a serem utilizados sob demanda.

6.1.3. Os serviços a serem contratados visam garantir que, em caso de falha, problema de configuração, parada de serviço ou degradação de performance, o fornecedor ofereça apoio técnico adequado.

6.1.4. Os serviços de suporte técnico deverão assegurar que o fabricante mantenha a ferramenta IMC devidamente atualizada, com a aplicação de correções e melhorias sem impacto indevido ao ambiente produtivo, bem como possibilitar a rápida restauração do ambiente em situações de falha, perda de dados ou corrupção do banco de dados.

6.1.5. É indispensável que a contratação contemple serviços especializados sob demanda, abrangendo ações de monitoramento, troubleshooting e gerenciamento remoto dos ativos de rede, de modo a assegurar a continuidade operacional e a resolução ágil de incidentes.

6.2. Requisitos tecnológicos

6.2.1. Requisitos de suporte técnico do Fabricante

6.2.1.1. Garantir a integridade do inventário de ativos gerenciados, mantendo atualizados os registros dos dispositivos de rede por fabricante, modelo, função na topologia e localidade.

6.2.1.2. Garantir que todos dispositivos estejam corretamente integrados ao sistema por meio de protocolos de gestão, como SNMP, SSH, FTP, TFTP, Telnet, entre outros.

6.2.1.3. Manter política de versionamento e de backups automáticos.

6.2.1.4. Garantir que o sistema permaneça alinhado à evolução tecnológica da rede e aos padrões institucionais de governança, segurança e desempenho.

6.2.1.5. Garantir a coerência entre a topologia lógica gerada pelo IMC e a rede física real.

6.2.1.6. Prover recomendações de melhoria contínua.

6.2.1.7. Os serviços de suporte técnico do fabricante deverão abranger, no mínimo, as seguintes atividades:

6.2.1.7.1. Correção de falhas de funcionamento da plataforma:

- Erros críticos na aplicação, serviços que não iniciam ou travamentos.
- Falhas no banco de dados interno do IMC.
- Problemas no serviço de descoberta, mapeamento da topologia ou coleta de dados.

6.2.1.7.2. Incapacidade de monitorar dispositivos:

- Dispositivos que deixam de responder a SNMP/ICMP sem alteração de configuração.
- Perda de comunicação com dispositivos da rede.
- Falhas no recebimento de traps, syslogs ou eventos críticos.

6.2.1.7.3. Problemas com backup e versionamento de configurações:

- Backups automáticos que deixam de funcionar.
- Erros ao comparar, restaurar ou acessar versões de configuração.

6.2.1.7.4. Incidentes relacionados à autenticação e acesso:

- Falhas de autenticação que impactem usuários ou dispositivos.
- Quebra de integração com AD/LDAP, RADIUS ou TACACS.

6.2.1.7.5. Problemas de performance e degradação:

- Lentidão anormal da interface.
- Coleta incompleta de dados.
- Falhas na geração de relatórios.

6.2.1.7.6. Ajustes corretivos:

- Correções após falhas de atualização ou patches.
- Restabelecimento de serviços previamente configurados.

6.2.2. Requisitos dos serviços especializados sob demanda

6.2.2.1. Os serviços especializados sob demanda deverão abranger, no mínimo, as seguintes atividades:

6.2.2.1.1. Inclusão de novos dispositivos:

- Adição de switches, APs, roteadores ou firewalls.
- Configuração de MIBs específicas para novos fabricantes.

6.2.2.1.2 Criação ou alteração de templates e políticas:

- Desenvolvimento de novos templates.
- Ajustes de VLAN, QoS, ACL ou scripts de automação.

6.2.2.1.3. Reestruturação da arquitetura da informação:

- Reorganização de grupos, pastas, topologias e dashboards.
- Padronização de nomenclaturas.
- Revisão da estrutura lógica.

6.2.2.1.4. Implementação de novas integrações

- Integração com ClearPass, NPS, ISE, controladoras wireless.
- Configuração de APIs externas.

6.2.2.1.5. Criação de relatórios e dashboards:

- Relatórios customizados.
- Painéis operacionais específicos.

6.2.2.1.6. Atividades de expansão ou melhoria contínua:

- Otimização das políticas de descoberta.

- Revisão da topologia L2/L3.
- Configuração de novos alarmes e correlações.

6.2.2.1.7. Projetos de atualização ou migração:

- Atualização planejada do HPE IMC.
- Migração para novos servidores ou SO.
- Revisão de arquitetura.

6.2.2.1.8. Suporte consultivo:

- Validação de padrões técnicos.
- Recomendações de performance, segurança e governança.

6.2.3.Requisitos de implantação da solução de TIC

Não se aplica

6.2.4.Necessidade de eventual capacitação para os técnicos de TIC

Não se aplica.

6.2.5. Perfis dos profissionais da Contratada necessários à prestação dos serviços

A Contratada deverá dispor de equipe técnica composta por profissionais devidamente qualificados para a prestação de serviços de suporte e manutenção da ferramenta HPE Intelligent Management Center (IMC), devendo possuir, no mínimo, um profissional certificado pelo fabricante em soluções de gerenciamento de rede.

7. PRAZOS E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1.Início da execução

A execução contratual terá início a partir de 15 de julho de 2026, imediatamente após o término do suporte atualmente contratado, passando a vigorar, a partir desse marco, o suporte técnico oficial do fabricante para as 3.000 licenças da solução HPE Intelligent Management Center (IMC) e a disponibilidade do banco de 300 horas de serviços especializados sob demanda, ambos pelo período de 60 (sessenta) meses.

7.2. Local de execução

Os serviços serão executados predominantemente de forma remota, com atuação sobre o ambiente tecnológico do TJMG onde a solução IMC encontra-se hospedada e operante. Quando necessário para a adequada prestação dos serviços, poderá haver interação com equipes técnicas do Tribunal para coleta de informações, validações e orientações de execução, sem prejuízo das responsabilidades da Contratada.

7.3. Horário de realização

Os serviços especializados do banco de horas serão prestados, em regra, em dias úteis, conforme calendário oficial do Tribunal, no horário das 08h às 17h, durante toda a vigência contratual. Sem prejuízo da regra geral, tais serviços poderão ser solicitados no final de semana, quando demandado pela Contratante, observados os procedimentos de acionamento e os prazos de atendimento estabelecidos nos níveis mínimos de serviço.

7.4. Entregas e prazos de execução por item do objeto

- a) Suporte técnico do fabricante das licenças IMC: serviço continuado, prestado durante toda a vigência contratual, assegurando o direito de suporte e de atualização de versões e releases.
- b) Serviços especializados em ambiente tecnológico IMC: executados de forma parcelada, sob demanda, mediante solicitação formal da Contratante, com consumo e medição por hora efetivamente prestada, até o limite do banco de 300 horas durante a vigência contratual.

8. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO

8.1. Suporte técnico do fabricante:

8.1.1 A garantia e o suporte técnico da ferramenta deverão prever suporte pelo fabricante, em dias úteis entre 08h00m até 17h00m, durante toda a vigência do contrato, através de múltiplos canais de suporte, incluindo telefone 0800 ou local, e-mail, ferramenta web e chat, objetivando a resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento dos serviços prestados, assegurando atendimento oficial.

8.1.2. A quantidade de chamados técnicos deverá ser ilimitada e não poderá haver restrições, por parte do Fabricante, de quantidade de horas despendidas para atendimento;

8.1.3. A Central de Atendimento deverá manter um sistema de registro, acompanhamento dos chamados e esclarecimento de dúvidas, compreendendo desde o registro de abertura do chamado até a resolução do mesmo.

8.1.4. A Central de Atendimento fornecerá ao Tribunal, quando da abertura do chamado, o número do respectivo

chamado técnico, que só poderá ser encerrado com o consentimento expresso do Tribunal.

8.2. Garantia e direito de atualização: A contratação do suporte técnico garante os serviços de atualização contínua de versões, releases e patches de segurança, a prevenção de falhas e vulnerabilidades, bem como a mitigação de riscos de descontinuidade de serviços críticos.

8.3. Central de atendimento da Contratada: Os serviços serão prestados sob demanda, através de múltiplos canais de suporte, incluindo telefone 0800 ou local, e-mail, ferramenta web e chat, podendo ser solicitados no final de semana.

8.4. Base de chamados e auditoria: A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado, a base de dados de chamados do TJMG para fins de emissão de relatórios, acompanhamento de atendimentos, verificação de prazos e auditoria.

8.5. Quantidade de chamados e pré-diagnóstico: Para todo chamado aberto pelo TJMG, a Contratada deverá realizar pré-diagnóstico com o solicitante, sem ônus adicional, visando dirimir dúvidas quanto à necessidade de intervenção. O número de chamados para suporte deverá ser ilimitado, sem restrição de quantidade de horas despendidas para atendimento.

9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

9.1. Níveis Mínimos de Serviço - NMS

9.1.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o Tribunal e a Contratada com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.

9.1.2. Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços, e, conseqüentemente, servir de base para cálculo mensal do valor de remuneração da Contratada.

9.1.3. O Tribunal acompanhará os chamados técnicos, realizará auditoria, fará apuração dos indicadores de NMS, gerenciará o contrato de prestação dos serviços por meio de instrumento próprio. A Contratada deverá disponibilizar, a qualquer instante, sua base de dados de gerenciamento e de atendimento, conjuntamente com o modelo de dados, para que o Tribunal possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria.

9.1.4. A Contratada deverá responsabilizar-se pela integridade dos dados coletados e armazenados em seus recursos relativos aos chamados registrados.

9.1.5. O prazo de solução é o tempo compreendido entre a abertura do chamado e o esclarecimento efetivo da dúvida ou solução do problema.

9.1.6. O descumprimento de qualquer um dos indicadores relacionados na tabela abaixo acarretará na aplicação de penalidades de acordo com a legislação em vigor e o previsto em contrato.

9.1.7. Uma SOLUÇÃO DE CONTORNO para um CHAMADO TÉCNICO é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz, mas que reduz o impacto causado pelo problema, restabelecendo a disponibilidade das funções principais do sistema afetado. A SOLUÇÃO DE CONTORNO altera o estado (status) de PENDENTE para CONTINGENCIADO.

9.1.8. Uma SOLUÇÃO DEFINITIVA apresentada pela Contratada para um CHAMADO TÉCNICO é aquela homologada pelo Tribunal, pois elimina definitivamente a causa raiz de um problema. O CHAMADO TÉCNICO pode então ser encerrado com o estado (status) de RESOLVIDO.

9.1.9. Um CHAMADO TÉCNICO somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite do Tribunal.

9.1.10. Em caso de adoção de SOLUÇÃO DE CONTORNO, sem prejuízo da SOLUÇÃO DEFINITIVA cabível, a Contratada deverá emitir laudos, na periodicidade exigida pelo Tribunal, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

9.1.11. Após apresentar uma SOLUÇÃO DE CONTORNO OU SOLUÇÃO DEFINITIVA para o CHAMADO TÉCNICO, a Contratada deverá emitir, sempre que solicitado pelo Tribunal, a confirmação da execução do serviço, contemplando no mínimo as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

9.1.12. O atendimento ao incidente deverá ser iniciado de forma remota em até 30 minutos após a abertura, com prazo de diagnóstico conforme nível de serviço aplicável à severidade.

9.1.13. Caso o problema seja causado por falha de software ou defeito, a Contratada deverá apresentar Termo de Acordo Operacional com os prazos para a solução definitiva.

9.1.14. Quando necessário, a Contratada poderá formalizar pedido de prorrogação de prazo de atendimento, cujas razões expostas serão examinadas pelo Tribunal, que decidirá pela dilação do prazo ou aplicação das penalidades previstas no contrato;

9.1.15. A Contratada deve disponibilizar ao TJMG mecanismos para que seja possível solicitar diretamente ao fabricante a abertura de chamados técnicos.

9.2. Tabela NMS

Indicador: Prazo de Reparo / Restabelecimento			
Descrição do Indicador	Prazo limite para reparo/restabelecimento (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância ou falha.		
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo de restabelecimento da solução, 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 reparo/restabelecimento em horas corridas	
		Solução de Contorno	Solução Definitiva
	ALTA - É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional da solução ou a sua indisponibilidade.	O Diagnóstico deverá ser apresentado em até (12) doze horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado. A solução de contorno deverá ser executada em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.	A solução deverá ser executada em até 36 (trinta e seis) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.
	MÉDIA – Esta condição ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade da solução, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal.	O Diagnóstico deverá ser apresentado em até 36 (trinta e seis) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado. A solução de contorno deverá ser executada em até 48 (quarenta e oito) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado	A solução deverá ser executada em até 72 (setenta e duas) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.
	BAIXA - Não se refere à perda de funcionalidade da solução, e portanto, não cria nenhum impacto grave em sua operação. Os chamados para SUPORTE TÉCNICO nesta categoria de severidade podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação da solução.	A solução deverá ser executada em até 48 (quarenta e oito) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.	A solução deverá ser executada em até 72 (setenta e duas) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.
Pontos de Controle	Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.		
Regra de glosa de não Conformidade	Para cada fração de 30 minutos superior à meta estipulada por evento, a penalidade será de 1% do valor mensal do item, limitado à 20,0% do valor mensal.		

Indicador: Disponibilidade	
Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a solução venha a permanecer em condições normais de funcionamento.

Fórmula de Cálculo	$IDM = [(T_o - T_i) / T_o] * 100$ <p>Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal T_o = período de operação (um mês) em minutos. T_i = 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 a conclusão do chamado técnico, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade da solução o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando a solução voltar a ficar totalmente operacional. Os tempos de inoperância serão os tempos em que a solução apresenta problemas, e que serão obtidos dos chamados abertos no sistema de abertura de chamados técnicos e os tempos de indisponibilidade computados.</p> <p>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%
Pontos de Controle	Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.
Regra de glosa de não Conformidade	Para cada 0,1% inferior à meta estipulada, será descontado 1,0% do valor mensal do item, limitado a 20,0% do valor mensal.

10. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Diretrizes gerais de execução: A execução do objeto deverá observar rotinas e métodos que assegurem a adequada implantação, manutenção e evolução da solução, incluindo a forma de solicitação dos serviços, as entregas, a comunicação entre o TJMG e a Contratada e a logística de implantação.

10.2. Condições para início e pré-requisitos: Para o início da execução, o TJMG fornecerá à Contratada as informações e documentações indispensáveis, bem como os acessos necessários aos sistemas pertinentes, quando aplicável. A Contratada deverá apresentar um preposto informando endereço, telefone e e-mail e entregar o termo de sigilo e confidencialidade assinado, conforme modelo constante no ANEXO II - (Modelo) TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE - CONTRATADA.

10.3. Execução dos serviços sob demanda em banco de horas: Os serviços profissionais contratados em regime de banco de horas serão executados sob demanda do TJMG, para atividades como implementação e parametrização, adequações de arquitetura e desempenho, suporte a atualizações e mudanças controladas, diagnóstico e tratamento de incidentes complexos, e apoio a integrações e evoluções do ambiente, conforme necessidade ao longo da vigência.

10.4. Metodologia: A execução deverá observar as melhores práticas do fabricante e os procedimentos de mudança e estabilidade definidos pela área técnica do TJMG, inclusive no que se refere à atualização para novas versões do Intelligent Management Center (IMC), quando aplicável.

10.5. Conformidade técnica: A execução, incluindo operação, manutenção, configuração e instalação do que for aplicável, deverá obedecer às normas e recomendações em vigor emitidas por órgãos oficiais competentes ou entidades reconhecidas, sem prejuízo das diretrizes técnicas do fabricante e do TJMG.

10.6. Evidências e entregáveis: Como resultado das atividades executadas, a Contratada deverá produzir e entregar evidências e artefatos técnicos pertinentes à demanda atendida, incluindo, conforme o caso, documentação de configuração, relatórios, registros de alterações, orientações de operação e demais itens necessários à rastreabilidade e sustentação do ambiente.

11. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1. O recebimento provisório é o recebimento das entregas dos serviços pelo Tribunal para posterior análise e conferência se as mesmas atendem às exigências do edital e seus anexos.

11.2. O recebimento definitivo é dado pelo Tribunal após verificar que as entregas estão em conformidade com as exigências do edital e seus anexos.

11.3 Serviços especializados em Ambiente Tecnológico do IMC a serem utilizados sob demanda.

11.3.1. Considerando que a solução já se encontra implantada e em funcionamento nas dependências do TJMG, a medição do Item 1, suporte oficial do fabricante, deverá se basear na comprovação da renovação e da manutenção ininterrupta do e do suporte oficial do fabricante para o quantitativo contratado (3.000 licenças), pelo prazo de 60 meses.

11.3.2. Para fins de recebimento provisório do Item 1, suporte oficial do fabricante, a Contratada deverá entregar ao Tribunal, em até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do Contrato, as evidências listadas abaixo, destinadas a comprovar a renovação e a continuidade da cobertura, sendo emitido neste momento o termo de recebimento provisório:

11.3.2.1. Comprovante do fabricante e ou portal oficial com a extensão da vigência do suporte técnico, contendo identificação do produto, quantitativo licenciado de 3.000 licenças e período de cobertura correspondente aos 60 meses contratados.

11.3.2.2. Evidência de habilitação do suporte técnico 8x5 diretamente pelo fabricante e do direito de atualização para a totalidade das licenças durante o período de subscrição.

11.3.3. Para fins de acompanhamento, sem prejuízo do recebimento e do pagamento já vinculados à comprovação da renovação, a Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado pelo Tribunal, relatório ou evidência atualizada de vigência e cobertura do suporte e subscrição, bem como registros de atualizações disponíveis no período ou declaração de inexistência de atualizações aplicáveis.

11.3.4. O recebimento definitivo do Item 1, suporte oficial do fabricante, será emitido após a verificação, pelo Tribunal, de que as evidências apresentadas comprovam a renovação da subscrição e a manutenção do suporte e do direito de atualização pelo período contratado, em conformidade com as exigências do edital e seus anexos.

11.3.5. O faturamento do Item 1, suporte oficial do fabricante, somente poderá ocorrer após a emissão do respectivo termo de recebimento definitivo.

11.4. Serviço de horas técnicas (banco de horas sob demanda)

11.4.1. O termo de recebimento provisório será emitido pelo Tribunal após a conclusão de cada Ordem de Serviço, mediante entrega, pela Contratada, de relatório técnico da demanda atendida, com detalhamento das atividades executadas, horas consumidas, evidências e resultados, e atualização do saldo do banco de horas.

11.5. Após o recebimento provisório das entregas acima, o Tribunal avaliará se as mesmas atendem às especificações do edital e seus anexos e, em caso positivo, será emitido o termo de recebimento definitivo. Caso contrário, o Tribunal emitirá termo de recusa, constando os ajustes ou correções a serem efetuados nas entregas.

11.6. Ao Tribunal reserva-se o direito de solicitar quaisquer informações complementares necessárias para a avaliação das entregas efetuadas pela Contratada e só emitirá o termo de recebimento definitivo quando todas as informações estiverem entregues, corretas e completas.

11.7. O não atendimento às metas estabelecidas implicará em descontos (glosas) no pagamento, conforme definido no item Níveis Mínimos de Serviço.

11.8. O faturamento de uma entrega só poderá ocorrer após a emissão do respectivo termo de recebimento definitivo da mesma, pois somente após o recebimento definitivo a Contratada estará autorizada a emitir a nota fiscal.

12. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

Conforme disposições da Minuta de Contrato - Anexo VI.

12.1. REAJUSTE

Conforme disposições da Minuta de Contrato - Anexo VI.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Conforme disposições da Minuta de Contrato - Anexo VI.

14. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL

Conforme disposições da Minuta de Contrato - Anexo VI.

15. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

15.1. O consórcio será permitido.

15.2. A subcontratação poderá ser permitida para a execução de parte do serviço, restrita à parcela do item 2:

Serviços especializados em ambiente tecnológico do IMC.

16. GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA deverá ofertar garantia de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

17. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA

Não há necessidade de visita técnica.

18. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, a contar da data de 15 de julho de 2026, prorrogável até o limite legal.

19. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. O acompanhamento e fiscalização dos serviços objeto deste Contrato serão geridos pela Gerência de Infraestrutura Tecnológica de Processamento e Conectividade - GETEC, atuando como gestor do contrato.

19.2. Cada um dos gestores do Contrato nomeará formalmente um ou mais servidores para atuar como fiscal do contrato.

19.3. O acompanhamento e fiscalização deste Contrato pelo Tribunal não excluem nem reduzem a responsabilidade da Contratada pelo cumprimento das obrigações decorrentes deste instrumento.

19.4. Para tanto, o Tribunal registrará as deficiências porventura existentes na execução dos serviços e/ou inobservância dos aspectos de segurança envolvidos, comunicando-as à Contratada para a imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

19.5. O Tribunal, através do(s) Gestor(es) do Contrato, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela Contratada, auditoria e inspeção de qualidade.

19.6. A Contratada deverá indicar ao gestor(es) contratual(is), no ato da assinatura deste Contrato e sempre que ocorrer alteração, um preposto para representá-la perante o Tribunal, informando endereço, telefone e e-mail, para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato.

19.7. A formalização da comunicação entre os gestores e/ou fiscais do Tribunal e o preposto da Contratada deverá ser realizada, preferencialmente, pelo Sistema Eletrônico de Informação – SEI do Tribunal.

20. ANTICORRUPÇÃO

Conforme disposições da Minuta de Contrato - Anexo VI.

21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme disposições da Minuta de Contrato - Anexo VI.

22. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

22.1. A Contratada, seus empregados e consultores deverão manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e informação de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato.

22.2. A Contratada deverá providenciar a assinatura do Termo de Sigilo e Confidencialidade, conforme ANEXO I DO TR, pelo representante legal da empresa.

22.3. A Contratada deverá assegurar que sejam firmados acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao Contrato, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do Termo de Sigilo e Confidencialidade.

23. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

A estratégia de transição e encerramento contratual deverá assegurar a continuidade do gerenciamento, do monitoramento e da administração da infraestrutura de rede do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, de forma a evitar impactos operacionais decorrentes do término da vigência contratual ou da eventual substituição do fornecedor.

Considerando que a solução Intelligent Management Center (IMC), da Hewlett Packard Enterprise (HPE), encontra-se plenamente implantada e integrada ao ambiente de rede do TJMG, a CONTRATADA deverá manter a prestação dos serviços de suporte técnico e dos serviços especializados até o encerramento formal do contrato, garantindo o pleno funcionamento da ferramenta durante todo o período de transição.

Na hipótese de encerramento contratual sem a imediata substituição da solução, a CONTRATADA deverá assegurar a entrega de toda a documentação técnica atualizada, incluindo configurações, políticas, topologias, inventário de ativos, relatórios operacionais e registros relevantes ao ambiente IMC, de modo a permitir a continuidade da gestão pela equipe técnica interna do Tribunal.

Caso venha a ocorrer a substituição da solução ou a contratação de novo fornecedor para a prestação dos serviços de suporte e serviços especializados, a CONTRATADA deverá cooperar com o processo de transição, fornecendo as informações técnicas necessárias, orientações e esclarecimentos que viabilizem a migração do ambiente, sem prejuízo à disponibilidade dos serviços.

As atividades de encerramento contratual deverão contemplar, no mínimo:

- a entrega final de relatórios técnicos e operacionais;
- a disponibilização das configurações e registros do sistema IMC;
- o repasse de conhecimento técnico à equipe do TJMG, quando necessário;
- a garantia de inexistência de pendências técnicas que possam comprometer a operação do ambiente após o término do contrato.

Todas as ações de transição e encerramento deverão ser planejadas e executadas de forma a preservar a continuidade operacional, a integridade das informações e a estabilidade da infraestrutura de rede do Tribunal, evitando qualquer risco de descontinuidade dos serviços essenciais suportados pela ferramenta IMC.

24. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS – AMOSTRA E/OU PROVA DE CONCEITO

Não serão solicitadas amostras e/ou prova de conceito.

25. HABILITAÇÃO

Conforme item 8.7 do Edital.

26. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Conforme item 13 do Edital e disposições da Minuta de Contrato - Anexo VI.

ANEXO I DO TR - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE (MODELO)

CONTRATO Nº _____

O Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, com sede em Belo Horizonte/MG, inscrito no CNPJ sob o nº 21.154.554/0001-13, doravante denominado CONTRATANTE, e a Empresa _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato pelo(a) Sr(a). _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado(a) em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES;

CONSIDERANDO o atendimento à exigência do contrato supracitado, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO;

CONSIDERANDO a necessidade de manter o sigilo e a confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TJMG de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios aplicáveis;

CONSIDERANDO os aspectos de classificação e acesso à informação e de proteção de dados estabelecidos na legislação e normas vigentes, em especial: Lei Federal nº 8.159, de 18 de novembro de 2011, “Lei de Acesso à Informação”; Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, “Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD”, Resolução nº 731/2013, de 09 de agosto de 2013, que regulamenta o acesso à informação e a aplicação da Lei nº 12.527 no âmbito do TJMG; Portaria Conjunta nº 417/PR/2015, de 10 de junho de 2015, que define a classificação e o nível de sigilo dos documentos administrativos do TJMG;

Estabelecem o presente TERMO DE SIGILO CONFIDENCIALIDADE, doravante denominado TERMO, com vínculo indissociável ao CONTRATO, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente TERMO é regular o tratamento dos dados, regras de negócio, documentos e informações produzidas ou custodiadas pelo TJMG, sejam elas escritas, digitais, verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, doravante denominadas simplesmente INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA tiver acesso em virtude da execução do CONTRATO, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, provendo a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES.

1.2. O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, cujas estipulações e obrigações aplicam-se a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo TJMG.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1. A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo TJMG, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo TJMG.

2.2. A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do TJMG.

2.3. O TJMG zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

3.1. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO que não estejam sujeitos à obrigação de confidencialidade;

III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a estas, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção cabíveis.

3.2. Será permitido à CONTRATADA divulgar "Dados Agregados", aqui entendidos como informações anonimizadas que podem ser baseadas ou derivadas de Informações Confidenciais sem qualquer menção ao TJMG, exclusivamente no âmbito do curso regular dos seus negócios de fornecimento aos seus clientes dos mesmos tipos de produtos e serviços prestados ao TJMG.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

4.1. A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

4.2. A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do TJMG.

4.3. A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

4.4. A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do TJMG, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo TJMG.

4.5. Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

4.6. O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

4.7. A CONTRATADA obriga-se perante o TJMG a informar, tão logo tome conhecimento, qualquer violação das regras do presente TERMO por parte da CONTRATADA ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa.

4.8. Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a PARTE notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Nesse caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

5.1. Todas as INFORMAÇÕES reveladas devem retornar à parte reveladora imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

5.1.1. A CONTRATADA deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive eventuais cópias, na data estipulada pelo TJMG para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das informações confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, totais ou parciais, cópias ou segundas vias, em qualquer meio ou suporte.

5.1.2. A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham informações confidenciais do TJMG, quando não mais for necessária a manutenção dessas, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções totais ou parciais, cópias ou segundas vias, em qualquer meio ou suporte, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

6.1. O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do CONTRATO.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo culminar inclusive na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES.

7.1.1. Neste caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TJMG, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do TJMG.

8.2. O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

8.3. A omissão ou tolerância das PARTES em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

9.1. Fica eleito o foro de Belo Horizonte para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a CONTRATADA assina o presente TERMO eletronicamente, no Sistema Eletrônico de Informações do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Belo Horizonte, ____ de _____ de ____.