ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. ÁREA DEMANDANTE

Gerência de Administração, Sustentação de Soluções e Governança Tecnológica de Dados - GEDAD

2. OBJETO

Contratação de solução de computação em nuvem pública, em modelo multinuvem, abrangendo, sob demanda e conforme necessidade do Tribunal, consumo de serviços nativos de nuvem, soluções disponibilizadas em *Marketplaces*, serviços de sustentação e serviços técnicos projetizados para Ciência de Dados e Inteligência Artificial.

3. FUNDAMENTO

3.1. Contextualização, necessidade e motivação da contratação

A crescente demanda por uma prestação jurisdicional célere e eficiente tem sido um desafio constante para os Tribunais em todo o Brasil. Alinhado a esse movimento de modernização, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) tem investido no desenvolvimento e na implantação de soluções baseadas em Inteligência Artificial (IA) para suportar suas atividades institucionais.

Atualmente, três iniciativas encontram-se em diferentes estágios de maturidade sob responsabilidade da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação (DIRTEC): o Assistente TJMG, solução já implantada e operacional, voltada à otimização do trabalho de magistrados, servidores e colaboradores nas atividades de análise processual, elaboração de minutas e redação de ementas; o Transcritor de Audiências, solução de transcrição automática de áudio e vídeo atualmente em projeto piloto com grupo restrito de magistrados; e o TJMG Atende, solução de atendimento ao cidadão via chatbot institucional, atualmente implantada na comarca de Belo Horizonte nos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários e nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher.

O problema central que motiva a presente contratação não é a ausência de soluções tecnológicas - estas já existem, foram desenvolvidas e estão em funcionamento ou em estágio avançado de implantação -, mas a inexistência de infraestrutura computacional própria e adequada para sustentá-las. Os recursos de computação em nuvem atualmente utilizados pelas três iniciativas são providos pelo Contrato nº 279/2023, celebrado com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), instrumento concebido e dimensionado exclusivamente para a sustentação do Sistema de Processo Judicial Eletrônico (eProc), sem qualquer previsão de absorção da demanda computacional das ferramentas de Inteligência Artificial, que passaram a utilizá-lo sem que o crescimento fosse planejado.

A prestação jurisdicional depende de serviços digitais com requisitos crescentes de disponibilidade, desempenho, segurança, capacidade de processamento, armazenamento, integração e acesso a tecnologias especializadas. A computação em nuvem tornou-se parte relevante dessa infraestrutura por permitir provisionamento sob demanda, elasticidade, medição de consumo e acesso a serviços de infraestrutura, plataforma, dados, segurança, automação, inteligência artificial e *software* especializado sem a necessidade de aquisição prévia de toda a infraestrutura física correspondente.

O TJMG já opera cargas de trabalho relevantes em Amazon Web Services (AWS) e Google Cloud Platform (GCP). Os relatórios consolidados do primeiro semestre de 2026 demonstram utilização efetiva de serviços nativos e de *Marketplace* em ambientes de produção, homologação e prova de conceito. Essa utilização abrange tanto sistemas institucionais e infraestrutura de suporte quanto soluções de dados, automação, inteligência artificial, transcrição, atendimento digital e serviços especializados disponibilizados nos ecossistemas dos provedores.

A demanda não deve ser tratada como um projeto restrito a uma única tecnologia ou a uma única área de negócio. A necessidade institucional é mais ampla: assegurar um veículo contratual capaz de absorver a evolução do portfólio digital do Tribunal, com regras uniformes de governança e custos, sem impedir a adoção de tecnologias que venham a surgir durante a vigência.

3.2. Evolução recente do consumo

A consolidação do consumo entre janeiro e junho de 2026 evidencia expansão relevante. Considerando os valores normalizados para comparação, o consumo mensal equivalente quase dobrou de janeiro a junho, sendo observado um crescimento aproximado de 58,6% no período.

Esse crescimento gera consequências operacionais concretas. As ferramentas de IA passaram a consumir créditos de um contrato concebido e dimensionado para outra finalidade, impondo uma pressão crescente sobre um limite que existe para garantir a estabilidade do eProc.

A progressão é inequívoca: à medida que as soluções amadureceram e novos sistemas ingressaram no ambiente compartilhado, o consumo total saltou quase 67,76% em cinco meses - e esse patamar ainda não reflete a demanda plena das soluções, uma vez que o Transcritor de Audiências opera apenas em projeto piloto com grupo restrito de magistrados, o TJMG Atende foi implantado em poucas unidades judiciais da Comarca de Belo Horizonte e o Assistente TJMG não foi disponibilizado para os servidores das secretarias do juízo. A expansão dessas soluções implicará aumento expressivo adicional no consumo, que em hipótese alguma poderá ser suportado pelo Contrato nº 279/2023 sem comprometer a estabilidade e a continuidade da operação do eProc.

Diante desse cenário, impõe-se a necessidade de providências no curto prazo, tanto pela trajetória de consumo demonstrada quanto por um elemento adicional de ordem temporal: o Contrato nº 279/2023 só admite uma última renovação, sendo já realizado seu aditamento em até 25% do valor original. Contudo, ainda que tal aditamento fosse suficiente para ampliar o volume de créditos disponíveis, ele não constituiria solução adequada para o problema identificado. O limite contratual é compartilhado entre o eProc e as ferramentas de IA, de modo que qualquer acréscimo de créditos beneficia ambos os sistemas indistintamente, sem garantir que as ferramentas de IA disponham de infraestrutura dimensionada para sua própria demanda.

Considerando que tanto o eProc - cuja implantação avança de forma acelerada no Tribunal - quanto as ferramentas de IA seguem trajetórias de consumo igualmente ascendentes, a concorrência tende a se agravar independentemente do volume aditado. A solução que se impõe é, portanto, a celebração de contrato autônomo e dedicado às ferramentas de Inteligência Artificial, que confira a cada sistema infraestrutura própria e adequada às suas demandas específicas.

3.3. Uso atual de AWS, Google Cloud Platform e *Marketplace*

No período analisado, o consumo de *Marketplace* AWS representou aproximadamente 15,1% do total da plataforma no semestre (4,9% para o consumo nativo de nuvem AWS). No Google Cloud Platform, o consumo reportado somou aproximadamente 80%. A participação de *Marketplace* no Google Cloud Platform também é material, confirmando que a contratação futura deve tratar esse canal como componente próprio, com preço e governança específicos.

A existência de cargas produtivas, ambientes de homologação, integrações e conhecimento acumulado nas duas plataformas torna inadequada uma modelagem que possa obrigar o Tribunal a migrar integralmente suas cargas para um provedor distinto apenas em razão do resultado do certame. Mudanças de provedor podem exigir refatoração, novos controles de segurança, revisão de arquiteturas, alteração de integrações e nova capacitação das equipes, ainda que os serviços tenham funcionalidades conceitualmente semelhantes.

3.4. Objetivos a serem alcançados com a contratação

A contratação ora proposta visa suprir essa lacuna, produzindo os seguintes benefícios estruturantes:

(i) Autonomia Operacional: a existência de contrato próprio para processamento de IA eliminará a concorrência por recursos computacionais entre sistemas de natureza distinta, assegurando que o eProc e as ferramentas de IA possam evoluir de forma independente, cada qual com infraestrutura dimensionada para suas demandas específicas;

(ii) Continuidade Operacional: a celebração de um contrato específico para as soluções de IA garantirá a manutenção dos serviços dessa natureza já disponibilizados no Tribunal de forma a evitar que eles se tornem inacessíveis por falta de recursos computacionais necessários para provê-los, assegurando a capacidade contratual suficiente para cargas já implantadas e para sua expansão, evitando concorrência indevida por limites concebidos para finalidades distintas;

(iii) Expansão das soluções existentes: a contratação dedicada viabilizará a expansão do Transcritor de Audiências à totalidade dos magistrados do Tribunal e a plena implantação do TJMG Atende, convertendo em benefício concreto a capacidade tecnológica já desenvolvida pelo TJMG - que hoje dispõe de soluções aptas para uso institucional pleno, mas não pode disponibilizá-las integralmente por ausência de infraestrutura computacional dedicada;

(iv) Desenvolvimento de novas iniciativas: a infraestrutura dedicada criará condições para o surgimento de novas soluções baseadas em IA, atendendo a uma demanda crescente e diversificada sem impor restrições ao funcionamento dos sistemas já em operação;

(v) Flexibilidade tecnológica: permitir utilização de diferentes categorias de serviço, incluindo IaaS, PaaS, SaaS, dados, segurança, observabilidade, automação, IA e outros serviços compatíveis com o objeto e para isso o instrumento contratual a ser firmado deverá ser suficientemente flexível para incorporar novas tecnologias e modelos à medida que se tornem disponíveis, evitando a obsolescência prematura da solução e assegurando que o Tribunal se mantenha atualizado frente às inovações do setor;

(vi) Governança multinuvem: consolidar regras de contas, segurança, custos, suporte, faturamento, descontos, compromissos e rastreabilidade para AWS, GCP e eventuais provedores adicionais.

(vii) *Marketplace* com controle: viabilizar soluções de terceiros quando vantajosas, mediante planejamento, análise de custo-benefício e autorização formal;

(viii) Serviços especializados: dispor de capacidade técnica extraordinária do integrador e, quando tecnicamente justificado, de especialistas dos próprios provedores, por meio de uma única métrica Hora de Serviços Projetizados (HSP) e de matriz objetiva de complexidade;

(ix) Transferência de conhecimento: incorporar documentação e repasse técnico às atividades de sustentação, projetos e transição, sem criação de item de remuneração autônomo.

3.5. Modelo e especificidades da contratação

As soluções de IA existentes no TJMG foram desenvolvidas e homologadas nas plataformas Google Cloud Platform (GCP) e Amazon Web Services (AWS) e, portanto, a empresa de TI parceira (*cloud broker*) a ser contratada deverá atuar como intermediária para subcontratação e corretagem dos serviços computacionais de fornecimento de USNs, pelo menos, dessas nuvens públicas mencionadas na modalidade de serviço contínuo, de forma intercambiável entre elas e no modelo de autosserviço.

A medida está em conformidade com as diretrizes da Resolução CNJ nº 615/2025 e representa um passo estruturante para a modernização do TJMG, assegurando que a evolução tecnológica já alcançada pelo Tribunal se converta, de fato, em ganhos concretos de eficiência e celeridade na prestação jurisdicional.

A utilização do contrato está limitada às soluções detalhadas pelo art. 3º da Portaria Conjunta nº 1826/PR/2026 ou da resolução que a substitua.

3.6. Benefícios ou resultados a serem alcançados com a contratação

a) Continuidade do desenvolvimento de novos serviços de Inteligência Artificial;

b) Continuidade da sustentação dos serviços de Inteligência Artificial implantados em produção;

c) Melhoria e evolução contínua dos serviços de Inteligência Artificial com o objetivo de disponibilizar para o TJMG serviços que agreguem em produtividade e racionalização de recursos e, assim, propiciar meios para que haja maior eficiência e segurança na prestação jurisdicional;

d) Aplicação de melhores práticas e otimização de consumo de nuvens em plataformas de Inteligência Artificial e do ecossistema que o hospeda e sustenta, utilizando-se de provedores de nuvens públicas cujo nicho abarca catálogos, tecnologias necessárias para esse trabalho;

e) Viabilidade de projetos que dependam de serviços de Inteligência Artificial para apoio às unidades judiciais e administrativas;

f) Aumento da produtividade e da qualidade dos serviços prestados pelo TJMG através da utilização de recursos e serviços de Inteligência Artificial.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Macro desafio: 03 – Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.

Previsto no Plano Anual de Contratações 2026.

5. ESPECIFICAÇÃO E QUANTITATIVOS

5.1. O presente Termo de Referência estabelece as condições para contratação de empresa especializada, na qualidade de *cloud broker* ou integrador, para disponibilização, intermediação, sustentação, operação e apoio técnico ao consumo de serviços de computação em nuvem pública, incluindo serviços nativos dos provedores, soluções adquiridas por *Marketplace* e serviços técnicos especializados sob demanda.

5.2. A execução será realizada por demanda e remunerada por preços unitários, sem garantia de consumo mínimo, observados os quantitativos máximos estimados e os limites orçamentários definidos pelo TRIBUNAL.

5.3. Da especificação e quantitativo dos elementos que compõem o objeto

5.3.1. Composição dos itens de serviço no Catálogo de Materiais e Serviços (CATMAS) do portal de compras do estado de Minas Gerais (www.compras.mg.gov.br), unidades de medida e quantidades:

Item	Descrição	CATMAS	Unidade	Quantidade (36 meses)	Valores Unitários Máximos (R$)	Valores Totais Máximos (R$)
1	Unidade de Serviço de Nuvem	100137	USN	9.000.000	7,66	68.940.000,00
2	Unidade de Serviço de Nuvem em *Marketplace*	100145	USN-MP	4.000.000	9,97	39.880.000,00
3	Unidade de Fator de Sustentação	124249	UFS	13.000.000	1,94	25.220.000,00
4	Horas de Serviço Projetizado	124265	HSP	21.600	510,00	11.016.000,00
Valor Global Máximo (R$)						**145.056.000,00**

5.3.2. A solução deverá permitir a utilização de, pelo menos, os provedores de nuvem pública Google Cloud Platform (GCP) e Amazon Web Services (AWS), por razões de continuidade, preservação de investimentos, requisitos técnicos, segurança, interoperabilidade, soberania, economicidade ou estratégia institucional.

5.3.2.1. A indicação de, pelo menos, esses dois provedores de serviços de nuvem pública como obrigatórios, neste caso, visa à manutenção das competências já adquiridas pela equipe técnica do TRIBUNAL, além da preservação dos investimentos feitos no desenvolvimento de soluções de Ciência de Dados e Inteligência Artificial já desenvolvidas, homologadas e implantadas nessas plataformas neste Tribunal.

5.3.3. O TRIBUNAL manterá a prerrogativa exclusiva de decidir quando, quanto, como e em qual provedor homologado cada carga de trabalho, serviço, solução ou produto será utilizado, observadas as regras de governança deste Termo de Referência.

5.3.4. Reforça-se que os quantitativos do subitem 5.3.1 são estimativos, não representando compromisso de consumo com todo o quantitativo previsto em contrato. O pagamento será devido exclusivamente pelos serviços efetivamente consumidos, prestados, medidos, aceitos e faturáveis na forma deste Termo de Referência.

5.3.5. A licitante deverá apresentar os quatro preços unitários do modelo: USN, USN-MP, UFS e HSP, todos em reais e incluindo tributos, custos, despesas, seguros, garantias, margem, riscos e demais encargos necessários à execução, ressalvados os consumos de terceiros já representados pelas próprias unidades de nuvem.

5.3.6. A proposta deverá informar discriminadamente os componentes que detalhem o preço das unidades de consumo, incluindo referência cambial utilizada na formação, tributos, despesas, margem e descontos comerciais, quando exigido pelo TRIBUNAL.

5.3.7. Foram fixados preços unitários máximos para cada item (USN, USN-MP, UFS e HSP) e preço global máximo da cesta, apurados a partir de cotações no estudo técnico preliminar.

5.3.7.1.Serão desclassificadas as propostas cujo preço global ou cujo preço unitário de qualquer item supere o respectivo máximo, ainda que o global seja o menor.

5.3.8. O preço unitário ofertado para a UFS não poderá exceder 25,35% do preço unitário ofertado para a USN, em razão de a UFS remunerar a camada de sustentação proporcional ao consumo, e não o consumo em si.

5.3.9. Será desclassificada a proposta que apresentar preço unitário simbólico, irrisório ou incompatível com os custos de mercado do item, ou distribuição de preços entre os itens que, embora resulte no menor global, evidencie desequilíbrio artificial apto a onerar a execução conforme o consumo efetivo. Poderá ser exigida, em diligência, a composição de custos por item (art. 59, §2º, da Lei nº 14.133/2021).

6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. Glossário de termos e definições

Termo	Definição
Computação em nuvem	Modelo de disponibilização sob demanda de recursos computacionais, tais como processamento, armazenamento, banco de dados, rede, segurança, *analytics*, inteligência artificial, integração, *software* e serviços correlatos.
Cloud Service Provider - CSP	Provedor de nuvem pública responsável por operar a plataforma tecnológica e seus catálogos de serviços.
Cloud Broker / Integrador	Empresa que intermedeia comercial e operacionalmente o acesso do TRIBUNAL aos provedores, agrega governança, suporte, sustentação, gestão de consumo, faturamento e serviços técnicos.
Serviço nativo	Serviço, SKU, *part number* ou recurso pertencente ao catálogo próprio do CSP.
Marketplace	Ambiente de comércio eletrônico operado ou curado pelo CSP, no qual terceiros disponibilizam *software*, serviços e soluções não nativas do provedor.
Workload / carga de trabalho	Conjunto de recursos, aplicações, dados, integrações e dependências que atendem a uma finalidade de negócio ou tecnologia.
FinOps	Práticas de governança financeira de nuvem para visibilidade, alocação, otimização, previsão e responsabilização sobre o consumo.
OS	Ordem de Serviço ou instrumento equivalente emitido pelo TRIBUNAL para autorizar atividade, projeto, provisionamento, alteração ou entrega.
NMS / ANS	Níveis Mínimos de Serviço / Acordos de Nível de Serviço utilizados para mensuração objetiva da qualidade da execução.

6.1.1. O modelo adota segregação entre:

a) consumo de serviços nativos;

b) consumo de *Marketplace*;

c) sustentação e operação ativa pelo integrador; e

d) serviços profissionais projetizados.

6.1.2. Essa segregação busca tornar o faturamento auditável, evitar sobreposição de remuneração e permitir comparação objetiva entre consumo, suporte e projetos.

6.1.3. A contratação de um *cloud broker* ou integrador busca assegurar que o TRIBUNAL possa consumir os serviços dos CSPs com governança administrativa, operacional e financeira, sem transferir ao integrador a decisão sobre arquitetura, priorização ou conveniência do consumo.

6.1.4. Com ela espera-se alcançar os benefícios da computação em nuvem, em especial, permitir acesso elástico a recursos tecnológicos, reduzir o tempo de provisionamento, aumentar a capacidade de inovação, o uso sob demanda, a resiliência e a possibilidade de otimização contínua dos custos, desde que acompanhada de governança, segurança, rastreabilidade e gestão financeira adequadas.

6.2. Requisitos gerais de negócio e tecnologia

a) prover recursos de computação em nuvem de forma elástica, mensurada e sob demanda, sem obrigação de consumo mínimo além das efetivas necessidades do Tribunal e pagamento por uso;

b) atender ambientes de produção, homologação, desenvolvimento, laboratório, prova de conceito, contingência e demais ambientes autorizados;

c) permitir consumo de serviços nativos e de *Marketplace* de forma controlada e contabilizada separadamente;

d) ampliar a continuidade, a disponibilidade e a recuperação de serviços críticos;

e) possibilitar integração com o ambiente tecnológico existente, redes, identidade, segurança, monitoramento, observabilidade, gestão de serviços e ferramentas de desenvolvimento do TRIBUNAL;

f) prover acesso controlado a serviços nativos, *Marketplace* e tecnologias emergentes;

g) suportar diferentes classes de carga de trabalho, inclusive sistemas judiciais, dados, integração, *analytics*, automação, IA, bancos de dados, armazenamento, backup, segurança e aplicações de terceiros;

h) preservar a autonomia do TRIBUNAL sobre contas, dados, chaves, registros, configurações e artefatos produzidos durante a execução;

i) estabelecer visibilidade de consumo, custos, descontos, créditos e benefícios comerciais;

j) assegurar suporte, sustentação e operação do ambiente por meio da UFS;

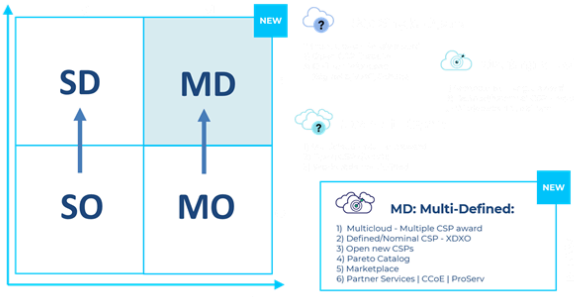
k) viabilizar projetos especializados por HSP sem confundi-los com a sustentação contínua;

l) preservar a interoperabilidade, reversibilidade e estratégia de saída;

m) permitir portabilidade e transição contratual planejada, sem bloqueio técnico ou comercial imposto pelo integrador.

6.3. Modelo multinuvem *Multi-Defined*

6.3.1. Adota-se como referência o modelo *Multi-Defined*, no qual determinados provedores são considerados essenciais em razão de justificativas técnicas e da base instalada, sem impedir a utilização de outros provedores que atendam aos requisitos definidos neste Termo de Referência. Para esta contratação, Amazon Web Services (AWS) e Google Cloud Platform (GCP) deverão estar obrigatoriamente disponíveis desde o início da execução.



6.3.2. Ao longo dos últimos dez anos, as contratações de nuvem no setor público brasileiro evoluíram a partir de quatro padrões principais, combinando dois eixos: quantidade de provedores e grau de definição prévia do CSP (Provedor de Serviços de Nuvem). No modelo SO, *Single-Open*, contrata-se uma única nuvem, mas o provedor é definido por disputa aberta. No SD, *Single-Defined*, também há uma única nuvem, porém o provedor já é previamente definido e justificado. No MO, *Multi-Open*, são contratadas duas ou mais nuvens, com disputa aberta entre os provedores. Já no MD, *Multi-Defined*, adotado de forma mais estruturada a partir de 2023, dois ou mais provedores considerados estratégicos ou necessários são previamente definidos, mantendo-se, ao mesmo tempo, abertura para inclusão de novos CSPs. A evolução desses modelos reflete o amadurecimento das contratações públicas, começando pelas primeiras experiências MO e SO em 2017 e 2018, passando pela consolidação dos modelos SD e MO entre 2020 e 2022, até a adoção do *Multi-Defined* em 2023 por órgãos como TCU e AGU, já associado à chamada terceira geração. Posteriormente, modelos como o do TJPE, em 2024, avançaram para uma quarta geração, incorporando de forma mais completa *Marketplace*, catálogo Pareto, sustentação flexível e serviços projetizados, preservando simultaneamente continuidade tecnológica, competição e flexibilidade para evolução do ambiente multinuvem.

6.3.3. A indicação dessas plataformas decorre de uso efetivo pelo TRIBUNAL, da existência de cargas produtivas, ambientes de homologação, integrações, conhecimento acumulado e soluções já estruturadas nos respectivos ecossistemas. A operacionalização de diferentes nuvens não é tecnicamente idêntica: cada provedor possui modelos próprios de identidade, redes, segurança, banco de dados, automação, observabilidade, cobrança e arquitetura. A substituição compulsória de um provedor existente poderia introduzir custos de migração, refatoração, testes e capacitação que não se justificam quando o objetivo é ampliar a competição entre integradores e melhorar a governança do consumo.

6.3.4. Poderão ser admitidos provedores adicionais, desde que sua inclusão não altere unilateralmente o objeto, seja tecnicamente justificada, atenda aos requisitos de segurança e governança, possua condições comerciais verificáveis e seja previamente aprovada pelo TRIBUNAL.

6.3.5. Poderá ser admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, de modo a ampliar a competitividade e permitir a composição de competências complementares entre empresas qualificadas nos ecossistemas dos provedores definidos para a contratação. Essa possibilidade é especialmente relevante no modelo *Multi-Defined*, considerando que uma empresa pode possuir maior especialização, relacionamento, certificações, competências técnicas e capacidade operacional no ecossistema AWS, enquanto outra pode apresentar qualificação equivalente no ecossistema Google Cloud. A formação de consórcios poderá, assim, ampliar o universo de participantes capazes de atender integralmente ao objeto, preservar a especialização necessária em cada provedor e estimular maior competição entre integradores, sem prejuízo da responsabilidade integrada pela execução, da governança unificada do contrato e do atendimento a todos os requisitos técnicos, operacionais, econômicos e de segurança estabelecidos no Termo de Referência.

6.4. Unidade de Serviço de Nuvem - USN

6.4.1. A USN será a unidade de medição do consumo de serviços nativos dos provedores de nuvem. Para fins de comparabilidade e controle, cada USN deverá representar poder de compra equivalente a US$ 1,00 (um dólar americano) de serviços elegíveis no catálogo oficial do provedor, observadas as regras de conversão, descontos, tributos, câmbio e demais componentes definidos contratualmente.

6.4.2. Para fins de proposta e faturamento, será aplicado preço unitário único da USN ao consumo de serviços em qualquer dos provedores abrangidos pela contratação. A variação da distribuição do consumo entre os provedores durante a vigência contratual não constituirá, por si só, fundamento para alteração do preço unitário da USN ou para pedido de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro. O faturamento observará as USNs efetivamente consumidas em cada provedor e as regras de conversão e de repasse ao TJMG de descontos, economias e créditos previstas neste Termo de Referência.

6.4.3. A lista oficial de preços aplicável a cada provedor deverá ser vinculada ao contrato e servir como referência máxima. Reduções de preço do provedor, descontos por volume, programas de compromisso, economias decorrentes de reservas, *Savings Plans* ou instrumentos equivalentes e benefícios diretamente atribuíveis ao consumo do TRIBUNAL deverão ser refletidos em seu favor, conforme regras do Termo de Referência.

6.5. Unidade de Serviço de Nuvem em *Marketplace* - USN-MP

6.5.1. A USN-MP será a unidade de medição do consumo de *software*, serviços e soluções de terceiros comercializados por meio do *Marketplace* dos provedores. Comparativamente à USN, cada USN-MP deverá representar poder de compra equivalente a US$ 1,00 (um dólar americano) de serviços elegíveis de *Marketplace* do provedor, observadas as regras de conversão, descontos, tributos, câmbio e demais componentes definidos contratualmente. O item possui preço próprio porque a estrutura comercial e tributária de *Marketplace* pode diferir do consumo nativo. A separação evita subsídios cruzados e permite ao TRIBUNAL avaliar de forma transparente o custo efetivo de cada modalidade.

6.5.1.1. Incluem-se também como serviços e soluções comercializadas pelo *Marketplace* os mecanismos ou canais comerciais equivalentes oficialmente disponibilizados ou autorizados pelo CSP, inclusive eventuais modelos locais, nacionais ou regionais.

6.5.2. A existência do item USN-MP não autoriza aquisição irrestrita de qualquer solução disponível nos *Marketplaces*. Cada provisionamento deverá guardar relação com o objeto contratual e ser precedido de controles compatíveis com materialidade, risco e prazo de compromisso.

6.5.3. O valor unitário resultante do pregão representa o teto aplicável ao cenário de maior carga tributária e comercial atualmente conhecido para *Marketplace*. Caso, durante a vigência, sejam disponibilizadas modalidades locais, nacionais, regionais ou outros programas oficiais com menor incidência de tributos, taxas ou encargos, deverá ser apurado e aplicado valor unitário intermediário específico para aquela modalidade, refletindo diretamente a redução efetivamente obtida.

6.5.4. USN e USN-MP são intercambiáveis, a fim de conferir flexibilidade à execução do contrato.

6.5.4.1. O intercâmbio entre os saldos de USN e USN-MP, conforme a necessidade efetiva dos projetos, deve preservar o valor financeiro total destinado a essas métricas.

6.5.4.2. A conversão deverá respeitar a razão entre os preços unitários contratados, de modo que $\text{Quantidade}_{\text{destino}} = (\text{Quantidade}_{\text{origem}} \times \text{Preço}_{\text{origem}}) / \text{Preço}_{\text{destino}}$, sem acréscimo do valor global do contrato.

6.6. Governança de *Marketplace* e catálogo

6.6.1. A definição da governança para apreciação de propostas de habilitação de *Marketplace*, análise da vantajosidade de utilização desse serviço e gestão desse uso será feita em tempo de execução do contrato dada a necessidade de estabelecimento prévio de comitês específicos para esse tipo de análise e elaboração mais detalhada de critérios de aprovação que deverão, no mínimo, contemplar os seguintes aspectos:

6.6.1.1. Delimitação de preços: a proposta e o contrato deverão incorporar listas de preços ou metodologia equivalente que estabeleça referências máximas verificáveis para os serviços inicialmente previstos.

6.6.1.2. Demanda formal: cada nova solução relevante de *Marketplace* deverá ter justificativa de negócio e técnica, unidade demandante, prazo, estimativa de consumo e responsável pela aprovação.

6.6.1.3. Análise de custo-benefício: antes da contratação ou provisionamento, deverão ser comparadas alternativas tecnicamente adequadas, custos totais, riscos de dependência, requisitos de segurança e possibilidade de aquisição por outros meios.

6.6.1.4. Segurança e privacidade: soluções deverão ser avaliadas quanto a dados tratados, residência, criptografia, identidade, suboperadores, logs, continuidade e aderência à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e às políticas do TRIBUNAL.

6.6.1.5. Rastreabilidade: o processo deverá registrar fornecedor, produto, unidade de manutenção de estoque - SKU ou identificador equivalente, preço, condições comerciais, período, conta/projeto de destino, aprovadores e evidências de economicidade.

6.6.1.6. Ofertas privadas: *Private Offers* ou mecanismos equivalentes poderão ser utilizados quando produzirem vantagem comprovada, desde que o prazo de compromisso não ultrapasse limites autorizados e as condições sejam formalmente incorporadas ao processo.

6.6.1.7. Novos serviços: a inclusão de serviços lançados após o início da vigência deverá ser tecnicamente motivada, precificada por regra objetiva e previamente autorizada por comitê do TRIBUNAL instituído para esse fim, sem alteração unilateral pela CONTRATADA.

6.7. Unidade de Fator de Sustentação - UFS

6.7.1. A UFS remunera os serviços continuados de agregação de valor, gestão e sustentação prestados pelo integrador. Sua quantidade acompanha o consumo efetivo de USN e USN-MP, refletindo a premissa de que o esforço de governança e suporte tende a variar com o volume de serviços em utilização.

6.7.2. A adoção de uma unidade de sustentação proporcional ao consumo de nuvem é um mecanismo empregado em contratações públicas recentes de computação em nuvem, ainda que com diferentes nomenclaturas (exemplo: USG – Unidade de Serviço de Gerenciamento e Operação da Solução).

6.7.3. A UFS da CONTRATADA distingue-se dos planos de suporte oferecidos diretamente pelos provedores de nuvem. Os planos de suporte do CSP são produtos do próprio provedor, contratados e faturados no respectivo ambiente de *billing*, e possuem natureza predominantemente reativa e consultiva. Em regra, é necessário que o TRIBUNAL ou seu integrador identificasse o evento, abrisse um chamado junto ao provedor, recebesse a orientação técnica e executasse as ações necessárias no ambiente. A UFS, por sua vez, remunera outra camada de serviço: a atuação continuada e proativa do integrador, envolvendo monitoramento, observabilidade, FinOps, gestão de contas, tratamento de incidentes, gestão de mudanças, otimização, acompanhamento de capacidade, apoio à continuidade, abertura e acompanhamento de chamados junto ao CSP e implementação das recomendações recebidas.

6.7.4. A correspondência quantitativa entre uma unidade de consumo e uma unidade de sustentação não significa que seus preços unitários sejam iguais. A quantidade de UFS é utilizada como base objetiva para fazer a remuneração da sustentação variar proporcionalmente ao porte do ambiente efetivamente operado. O preço unitário da UFS é formado competitivamente no certame e tende a representar apenas uma fração do preço unitário da USN.

6.7.5. Como regra de medição, o número de UFS faturáveis no período deverá corresponder ao total de USN e USN-MP efetivamente consumidas no mesmo período, sem cobrança de UFS sobre unidades não utilizadas. O valor unitário da UFS remunerará a capacidade de sustentação necessária, cabendo à CONTRATADA dimensionar seus recursos para atendimento dos níveis de serviço, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

6.7.6. Essa lógica guarda semelhança com a forma pela qual o próprio mercado de nuvem dimensiona determinadas modalidades de suporte em função do volume de consumo. Quanto maior o ambiente utilizado, maior tende a ser a superfície operacional a monitorar, administrar, otimizar e sustentar. A utilização de uma unidade proporcional ao consumo permite que essa remuneração cresça ou diminua juntamente com o ambiente, evitando tanto um valor mensal fixo superdimensionado em períodos de baixo consumo quanto a necessidade de estabelecer previamente quantitativos artificiais de servidores, instâncias ou profissionais.

6.7.7. São serviços que poderão ser prestados na modalidade UFS:

a) gestão técnica e financeira do consumo, consolidação de faturas e reconciliação com as *consoles* dos provedores;

b) FinOps, orçamento, *forecast*, *rightsizing*, desligamento de recursos ociosos, recomendações de compromisso e acompanhamento de economias;

c) gestão de contas, organizações, projetos, assinaturas, *tags*, centros de custo e políticas de acesso;

d) monitoramento, observabilidade, alertas, apoio a incidentes e escalonamento junto aos provedores;

e) apoio a *backup*, continuidade, recuperação, resiliência, capacidade e disponibilidade;

f) inventário e configuração de recursos, orientação arquitetural e melhoria contínua;

g) gestão de chamados, problemas, mudanças e requisições relacionadas ao ambiente de nuvem;

h) relatórios periódicos de consumo, segurança, desempenho, nível mínimo de serviço - NMS, riscos, recomendações e oportunidades de economia.

6.7.8. A UFS deverá ser solicitada via OS, devendo ser emitida com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência, indicando quais cargas, ambientes, contas e período mínimo.

6.7.9. O cancelamento de uma UFS também deverá ser solicitado com antecedência mínima de 20 (vinte) dias.

6.8. Hora de Serviço Projetizado - HSP

6.8.1. A HSP será a única unidade de medição dos serviços técnicos projetizados do contrato. Destina-se a demandas extraordinárias, de prazo determinado, escopo definido e entregáveis verificáveis que não estejam compreendidas nas atividades recorrentes remuneradas pela UFS. A mesma métrica será utilizada tanto para serviços executados pelo integrador quanto, quando tecnicamente indispensável e previamente autorizado, para atividades com participação direta de especialistas do provedor de nuvem (CSP).

6.8.2. A quantidade de 21.600 HSP constitui teto estimado de consumo para 36 meses, sem obrigação de utilização mínima. Para preservar objetividade, comparabilidade e remuneração por resultado, a HSP será ponderada pela natureza e pela complexidade da atividade, conforme matriz no tópico. A quantidade faturável de HSP não corresponde necessariamente ao número cronológico de horas transcorridas, mas ao esforço-base aprovado na Ordem de Serviço multiplicado pelo fator de complexidade aplicável.

6.9. Matriz de complexidade dos serviços projetizados

6.9.1. A matriz adota três níveis de complexidade, em linha com modelagens públicas de contratação multinuvem. O fator deve ser definido antes do início de cada Ordem de Serviço, com justificativa técnica e vinculação aos entregáveis. O acionamento direto de especialista do CSP é reservado a atividades de alta complexidade que dependam de competência técnica residente no próprio provedor e não possam ser adequadamente executadas apenas pelo integrador.

Nível	Complexidade	Natureza / atividade típica	Fator - Integrador	Fator - CSP
1	Baixa	Provisionamento, inclusão ou exclusão de serviços; atividades simples, repetíveis e de baixa incerteza.	0,5	N/A
2	Média	Execução ou alteração de serviços com análise técnica e integração moderadas.	1,0	N/A
3	Alta	Planejamento, criação, implantação, transformação, arquitetura, migração, modernização ou serviço especializado.	2,5	5,0
4	Especial	Treinamento	7,0	N/A

Tabela - Matriz de complexidade para consumo de HSP, adaptada ao modelo de serviços projetizados do TRIBUNAL.

6.9.2. Regra de medição: *HSP consumidas = esforço-base aprovado (em horas de referência) × fator de multiplicação*.

6.9.3. Os fatores do integrador e do CSP são mutuamente exclusivos, devendo ser aplicado aquele que efetivamente executou o serviço solicitado.

6.10. Regras para serviços projetizados

6.10.1. Não haverá obrigação de consumo mínimo de HSP.

6.10.2. Cada Ordem de Serviço (OS) deverá definir problema, objetivo, escopo, premissas, nível de complexidade, fator aplicável, tipo de executor (integrador ou CSP), esforço-base estimado, teto de HSP ponderadas, prazo, entregáveis, critérios de aceite, requisitos de segurança e responsável pelo acompanhamento.

6.10.3. A remuneração ocorrerá somente após execução, comprovação e aceite dos resultados, limitada às HSP autorizadas e efetivamente aceitas.

6.10.4. Serviços projetizados não poderão substituir atividades recorrentes já remuneradas pela UFS, nem remunerar em duplicidade incidentes, requisições, rotinas operacionais ou obrigações ordinárias da sustentação.

6.10.5. O esforço-base deverá refletir o esforço de referência do serviço e não a simples soma de horas individuais de todos os profissionais mobilizados; o dimensionamento da equipe necessária à entrega será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.10.6. Alterações de escopo, complexidade, esforço-base, fator ou teto de HSP dependerão de autorização formal do TRIBUNAL antes da execução adicional.

6.11. Transferência de conhecimento

6.11.1. A transferência de conhecimento será obrigação transversal da execução e não constituirá item autônomo de faturamento. As Ordens de Serviço projetizadas deverão prever, quando aplicável, documentação técnica, arquitetura, scripts, procedimentos, registros de decisão, apresentação de resultados, sessão de *hands-on* e demais evidências necessárias para que a equipe do TRIBUNAL possa operar, fiscalizar e evoluir a solução.

6.11.2. O mesmo princípio deverá ser observado em incidentes relevantes, implantações, alterações arquiteturais e na transição contratual, preservando a capacidade técnica interna e reduzindo dependência do *broker* ou do provedor.

6.12. Governança de contas, acesso e ativos

6.12.1. As contas, organizações, projetos ou estruturas equivalentes utilizadas pelo contrato deverão ser de uso exclusivo do TRIBUNAL e mantidas em estrutura que preserve seu controle administrativo.

6.12.2. O TRIBUNAL deverá possuir acesso direto às *consoles*, dados de faturamento, logs, configurações, inventário e relatórios necessários à fiscalização.

6.12.3. O acesso da CONTRATADA ocorrerá por delegação e privilégio mínimo, com autenticação forte, segregação de funções e rastreabilidade.

6.12.4. Alterações relevantes na estrutura de contas, organizações, *billing accounts*, projetos ou compromissos deverão ser previamente autorizadas.

6.12.5. Dados, metadados, configurações, scripts, documentação, relatórios e artefatos produzidos para o TRIBUNAL permanecerão disponíveis a ele durante e após a vigência, observados direitos de propriedade intelectual de terceiros.

6.12.6. O encerramento da relação com o *broker* não poderá causar perda de acesso às contas nem aos serviços contratados diretamente em nome do TRIBUNAL.

6.13. FinOps, transparência e controle econômico

6.13.1. Consolidação mensal do consumo por provedor, conta, projeto, serviço, SKU, centro de custo, ambiente e unidade demandante, sempre que tecnicamente disponível.

6.13.2. *Dashboards* de consumo, orçamento, tendências, desvios, compromissos, créditos e economias.

6.13.3. Alertas de consumo e anomalias, com limites parametrizáveis pelo TRIBUNAL.

6.13.4. Recomendações periódicas de *rightsizing*, recursos ociosos, armazenamento, tráfego, reservas, planos de economia e alternativas arquiteturais.

6.13.5. Reconciliação entre dados da *console* do provedor, unidade de medição contratual e faturamento do *broker*.

6.13.6. Repasse integral ao TRIBUNAL dos descontos e créditos cuja origem esteja vinculada ao seu consumo.

6.13.7. Proibição de faturamento de créditos promocionais ou benefícios gratuitos como se fossem consumo pago.

6.13.8. Controle prévio de compromissos de longo prazo, que somente poderão ser assumidos mediante autorização expressa e análise de vantajosidade, risco de saída e prazo contratual.

6.14. Turmas de treinamento

6.14.1. Poderão ser demandadas, mediante Ordem de Serviço, turmas de treinamento técnico, cujo conteúdo, escopo, objetivos, ementa e público-alvo serão previamente definidos entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, de acordo com as necessidades de capacitação identificadas durante a execução contratual.

6.14.2. Os treinamentos deverão estar sempre relacionados às atividades, tecnologias, serviços e processos abrangidos pelas métricas e pelo objeto desta contratação, podendo contemplar, entre outros temas:

a) utilização, administração e gestão dos serviços de computação em nuvem disponibilizados pela Amazon Web Services – AWS e pelo Google Cloud Platform – GCP;

b) consumo, acompanhamento e gestão de USN e USN-MP, incluindo serviços nativos, soluções de *Marketplace*, modelos de cobrança e análise de consumo;

c) utilização dos serviços, produtos, ferramentas e funcionalidades disponibilizados pelos provedores de nuvem;

d) utilização e administração das *consoles*, portais, APIs e demais mecanismos de acesso disponibilizados pelos provedores;

e) gestão de contas, organizações, projetos, identidade, acessos, permissões, recursos e políticas;

f) arquitetura, segurança, observabilidade, continuidade, backup, armazenamento, redes, bancos de dados, inteligência artificial, dados, automação e demais serviços relacionados aos ambientes AWS e GCP;

g) práticas de FinOps, incluindo acompanhamento de custos, *billing*, orçamento, *forecast*, *rightsizing*, identificação de recursos ociosos, compromissos de consumo, reservas, *Savings Plans* ou mecanismos equivalentes, descontos, créditos e oportunidades de otimização;

h) governança, operação, sustentação e boas práticas relacionadas aos ambientes de computação em nuvem; e

i) outros conteúdos técnicos diretamente relacionados às atividades executadas no âmbito desta contratação.

6.14.3. A ementa específica de cada turma será definida previamente à sua realização, considerando as necessidades apresentadas pelo TRIBUNAL, e deverá ser formalmente acordada entre as partes antes da emissão ou execução da respectiva Ordem de Serviço.

6.14.4. Cada turma deverá:

a) contemplar o atendimento de, no mínimo, 6 (seis) participantes do TRIBUNAL;

b) possuir carga horária mínima de 20 (vinte) horas e máxima de 40 (quarenta) horas;

c) poder ser realizada de forma remota, mediante utilização de plataforma de videoconferência adequada à realização das atividades e à interação entre instrutor e participantes;

d) compreender, quando aplicável, preparação prévia do conteúdo, elaboração ou adaptação de material didático, realização das aulas, demonstrações práticas, esclarecimento de dúvidas e transferência estruturada de conhecimento; e

e) disponibilizar aos participantes os materiais técnicos utilizados durante o treinamento, ressalvados conteúdos sujeitos a direitos de propriedade intelectual de terceiros.

6.14.5. Para fins de remuneração pela métrica HSP, as atividades de treinamento serão classificadas com fator de complexidade 7,0 (sete), considerando que sua execução compreende não apenas as horas de treinamento, mas também preparação prévia, elaboração e organização de conteúdo e material, transferência estruturada de conhecimento, atendimento simultâneo a múltiplos participantes e disponibilização da infraestrutura necessária à realização remota das atividades.

6.14.6. A quantidade de HSP correspondente a cada turma será calculada pela aplicação do fator de complexidade 7,0 (sete) sobre o esforço-base previamente aprovado na respectiva Ordem de Serviço.

6.14.7. O conteúdo, ementa, carga horária, cronograma, entregáveis e critérios de aceite de cada treinamento deverão constar da respectiva Ordem de Serviço antes do início de sua execução.

6.15. Outras características

6.15.1. A solução compreende o acesso, sob demanda, aos catálogos de serviços de computação em nuvem dos CSPs, inclusive suas atualizações, homologados, a intermediação comercial e administrativa necessária ao consumo, o suporte e a sustentação ativa do ambiente, a governança de custos, o acompanhamento de consumo e a execução de serviços técnicos especializados autorizados por OS.

6.15.2. O integrador deverá preservar a autonomia técnica do TRIBUNAL, disponibilizando mecanismos de autosserviço, APIs, *consoles*, relatórios e trilhas de auditoria compatíveis com os serviços contratados, sem criar dependência técnica desnecessária do *broker*.

6.15.3. O suporte técnico oferecido diretamente pelo CSP, quando comercializado como SKU, plano, *part number* ou item de catálogo do provedor, será adquirido sob demanda pela métrica de consumo correspondente (USN ou USN-MP), não se confundindo com a sustentação operacional prestada pelo integrador e remunerada por UFS.

6.15.4. A titularidade lógica e administrativa das contas, organizações, *subscriptions*, *projects*, *tenants*, *landing zones* e estruturas equivalentes deverá ser estruturada de modo a assegurar ao TRIBUNAL controle, transparência, acesso e possibilidade de transferência para outro integrador, respeitadas as características técnicas de cada CSP.

7. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

7.1. Unidade de computação em nuvem - USN (item 1) e unidade de computação em nuvem - *Marketplace* - USN-MP (item 2):

7.1.1. Os níveis mínimos de serviço a serem exigidos dos provedores são aqueles cujos termos estejam publicados no sítio oficial e público do respectivo provedor e a sua aplicação se dará conforme a política lá estabelecida, inclusive quanto à categorização dos serviços:

7.1.1.1: Google Cloud Platform:

https://services.google.com/fh/files/misc/pt-br-google-cloud-terms-of-service.pdf

7.1.1.2. Amazon Web Services:

https://d1.awsstatic.com/onedam/marketing-channels/website/public/legal/service-terms/AWS_Service_Terms_06.09.26_PT-BR_clean.pdf

7.1.2. Os documentos definidos como obrigatórios ao provedor de nuvem pública nos respectivos sítios oficiais serão exigidos de serem apresentados.

7.1.3. Eventuais descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviço especificados serão aferidos, computados e aplicados conforme os acordos de níveis de serviço categorizados (*Service Level Agreement*) e publicados nos sítios dos provedores de nuvens públicas homologados e utilizados na solução de computação de nuvem.

7.1.4. A apuração dos descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviço será feita conforme a categorização já definida pelos provedores e para o cálculo do valor de crédito referente ao não atingimento dos níveis mínimos de serviço será adotado o seguinte indicador:

Métrica	Sigla	Indicador	Nível Referência	Fórmula	Consequência (*)
USN	IGI	Índice de Gestão de Indisponibilidades	100%	*Soma dos percentuais aplicados por evento de indisponibilidade, conforme item 7.1.4.5*	Glosa sobre o valor mensal da UFS faturado e conciliado, graduada por criticidade do evento não tratado (Item 7.1.4.5), limitada a 10% do valor mensal da UFS

(*) Redução do pagamento dos serviços mensais de USN.

7.1.4.1. O Índice de Gestão de Indisponibilidades (IGI) avaliará mensalmente a atuação da CONTRATADA na identificação, tratamento e acompanhamento de indisponibilidades dos serviços dos CSPs, bem como na apuração, solicitação, conciliação e repasse de eventuais créditos decorrentes.

7.1.4.2. Para o IGI, será considerado tratado o evento para o qual a CONTRATADA demonstre, conforme aplicável:

a) identificação e registro da indisponibilidade;

b) verificação do nível mínimo de serviço (NMS) aplicável;

c) abertura, acompanhamento ou escalonamento de chamado junto ao CSP;

d) análise da elegibilidade para crédito;

e) solicitação ou cobrança do crédito, quando cabível;

f) conciliação do crédito concedido com o *billing*; e

g) comprovação do repasse do crédito ao TJMG.

7.1.4.3. A inexistência de crédito não caracterizará descumprimento, desde que a CONTRATADA demonstre que o evento foi analisado e que não houve elegibilidade conforme o SLA aplicável.

7.1.4.4. A CONTRATADA não será responsabilizada pela indisponibilidade atribuível ao CSP, mas exclusivamente pela ausência das ações de gestão previstas neste indicador.

7.1.4.5. A ausência de tratamento comprovado de evento de indisponibilidade, na forma do Item 7.1.4.2, ensejará glosa incidente sobre o valor mensal da Unidade de Fator de Sustentação (UFS) faturado e conciliado no período de apuração, por refletir a remuneração da atividade de gestão sob responsabilidade da CONTRATADA, observada a seguinte graduação por criticidade do evento não tratado:

a) evento de criticidade alta: 1% por evento;

b) evento de criticidade média: 0,5% por evento;

c) evento de criticidade baixa: 0,2% por evento.

7.1.4.5.1. Considera-se "evento de indisponibilidade", para os fins deste indicador, a interrupção ou a degradação de serviço de computação em nuvem registrada pelo CSP ou pela própria CONTRATADA, de duração igual ou superior a 5 (cinco) minutos, classificada quanto à criticidade conforme baixa (até 30 minutos), média (acima de 30 minutos e abaixo de uma hora) e alta (a partir de

uma hora), não se confundindo cada evento com cada chamado dele decorrente.

7.1.4.5.2. A glosa de que trata este item observará o limite máximo de 10% do valor mensal da UFS faturado e conciliado no período de apuração.

7.1.4.5.3. A glosa prevista neste item possui natureza de ajuste de pagamento por desempenho, não incide sobre o valor de consumo de USN ou USN-MP repassado aos provedores (CSP) e não se cumula com a multa prevista no Item 24 pelo mesmo fato gerador, na forma do Item 7.6.

7.1.4.6. A aplicação do IGI não afasta o dever de repasse integral ao TJMG dos créditos, compensações ou benefícios concedidos pelo CSP.

7.1.5. Para o provedor Google Cloud Platform (GCP), serão aplicáveis as categorias de SLA publicadas pelo provedor correspondentes a cada serviço efetivamente consumido pelo TRIBUNAL, incluindo, sem a elas se limitar, a categoria "*Compute Engine SLA*" aplicável às instâncias de máquinas virtuais, conforme os parâmetros de disponibilidade regional ou zonal estabelecidos, sendo os créditos de nível mínimo de serviço atribuídos conforme as métricas publicadas pelo provedor para cada categoria.

7.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer até o 5º (quinto) dia útil de cada mês relatório com a disponibilidade de cada um dos serviços de computação em nuvem utilizados no mês.

7.1.7. Deverão ser concedidos créditos pelo integrador, quando os indicadores não forem atingidos.

7.1.8. Os créditos deverão ser utilizados, preferencialmente, para abatimento do custo da fatura do mês em que ocorreu falha no atingimento do indicador. Não sendo possível a utilização do crédito para o mês em questão, ele deverá ser utilizado nas faturas subsequentes.

7.1.9. Será também avaliada a conformidade do que é consumido em relação àquilo que é apresentado mensalmente pela CONTRATADA como passível de ser faturado.

7.1.9.1. Para fins de cálculo do índice de conformidade serão adotadas as seguintes fórmulas:

Métrica	Sigla	Indicador	Nível de Referência	Fórmula	Consequência (*)
USN	ICF	Índice de Conformidade do Faturamento de USN	100%	*Valor de USN faturado corretamente e conciliado ÷ valor total de USN faturado × 100*	Glosa integral de qualquer valor não conciliado, duplicado ou cobrado acima das condições aplicáveis
USN-MP	ICM	Índice de Conformidade de *Marketplace*	100%	*(Valor de USN-MP com autorização formal + produto/SKU identificável + preço conciliado com CSP) ÷ valor total de USN-MP faturado × 100*	Glosa integral do consumo não autorizado, não rastreável ou divergente, limitado a 100% do valor mensal de USN-MP apurado

(*) Redução do pagamento dos serviços mensais de USN/USN-MP.

7.2. Unidade de fator de sustentação - UFS (item 3):

7.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar central única de atendimento (*service desk*) com canais telefone com chamada local em Belo Horizonte, Voice over Internet Protocol (VoIP) ou gratuita (0800), e-mail, Portal Web e API, o qual deverá solicitar e registrar o nome do usuário, a unidade solicitante e a atividade.

7.2.2. Deverá ser possível abrir demandas em língua portuguesa.

7.2.3. Durante o período contratual, deve estar garantida a plena utilização dos serviços da solução de computação de nuvem em regime 365x24x7 (trezentos e sessenta e cinco dias por ano, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).

7.2.4. O CONTRATANTE terá o direito de acionar suporte técnico diretamente no provedor, por meio de abertura de chamados em portal *web* oferecido por este, em nuvem, ou no TRIBUNAL, durante todo o período de duração do contrato, mediante identificação única (usuário e senha).

7.2.5. Mesmo que o atendimento de suporte seja realizado pelo provedor, a CONTRATADA é responsável pelo atendimento e deve intermediar as ações de suporte.

7.2.6. Os tempos de resposta aos chamados diretamente no provedor variam de acordo com a prioridade dada ao chamado no momento da abertura e/ou atribuída após revisão da situação dos ambientes em uso pelo TRIBUNAL, sendo que o seu nível mínimo de serviço deve respeitar o definido na página oficial do provedor.

7.2.7. Os tempos de resposta inicial aos chamados abertos na CONTRATADA variam de acordo com a prioridade dada ao chamado no momento da abertura e/ou atribuída após revisão da situação dos ambientes em uso pelo TRIBUNAL, da seguinte forma:

7.2.7.1. Orientações gerais: menos de 12 horas (úteis conforme horário comercial definido);

7.2.7.2. Sistema afetado: menos de 6 horas (corridas) em regime 24x7.

7.2.8. Para avaliar a qualidade dos serviços de UFS realizados será adotado o Indicador de Desempenho de Operação e Governança - IPOG.

7.2.8.1. O IPOG é uma nota de 0% (zero) a 100% (cem por cento), calculada mensalmente, que mede o cumprimento das obrigações exigidas pelo TRIBUNAL, segundo a fórmula:

$IPOG = (E_{op} \times 0{,}60) + (A_{gov} \times 0{,}40)$

Onde:

- E_{op} (Entregas Operacionais - Peso 60%): mede a eficácia técnica = (pontos obtidos nas entregas operacionais ÷ 60) × 100, expresso em percentual de 0% a 100%, conforme a respectiva lista de verificação;.

Entregas	Realizado? Sim (10) | Não (0)
Apresentação de relatório de NMS	
Análise de chamados, incidentes e serviços sob demanda	
Relatório de faturamento detalhado e preciso (*billing*)	
Relatório de análise de custos (FinOps)	
Relatório de análise de projeções de consumo (FinOps)	
Manutenção e atualização de Catálogo de Serviços sob Demanda	

- A_{gov} (Aderência à Governança - Peso 40%): mede a entrega de governança, atualizações de catálogo/documentação e participação em reuniões = (pontos obtidos nas entregas de governança ÷ 40) × 100, expresso em percentual de 0% a 100%, conforme a respectiva lista de verificação.

Entregas	Realizado? Sim (10) | Não (0)
Atualização e manutenção de Portal Web/Painéis/*Dashboards*	
Reuniões mensais	
Relatório de conformidade	
Relatório de segurança	

7.2.8.1.1. Para fins de validação da fórmula, aplicam-se os seguintes parâmetros de referência:

a) cumprimento integral (E_{op} = 100% e A_{gov} = 100%): IPOG = (100 × 0,60) + (100 × 0,40) = 100%;

b) cumprimento de metade das entregas de cada eixo (E_{op} = 50% e A_{gov} = 50%): IPOG = (50 × 0,60) + (50 × 0,40) = 50%.

Métrica	Sigla	Indicador	Nível de Referência	Fórmula	Consequência (*)

UFS	IPOG	Índice de Desempenho de Operação e Governança	100%	$(E_{op} \times 0,60) + (A_{gov} \times 0,40)$	IPOG ≥90%: 0%; 80 ≤ IPOG <90%: 1,5%; IPOG <80%: 2,5%

(*) Redução do pagamento dos serviços mensais de UFS.

7.3. Horas de Serviço Projetizado - HSP (item 4):

7.3.1. O nível mínimo de serviço deverá ser calculado para as Ordens de Serviço relativas a esses serviços, no período mensal, através da plataforma de gerenciamento e acompanhamento de serviços sob demanda, pelo relatório entregue pela CONTRATADA e por controle próprio do TRIBUNAL.

7.3.2. Deverão ser apurados os seguintes índices:

a) IASSD = Índice de Aceitação de Serviços sob Demanda;

b) SSA= Quantidade de Serviços Sob Demanda Solicitados e Aceitos;

c) TSSD = Quantidade de Serviços Sob Demanda Solicitados;

d) IASSD = *(SSA / TSSD) * 100*

7.3.3. Em cada ciclo de faturamento das Horas de Serviço Projetizado, os índices deverão ser apurados, para os serviços que possuírem os respectivos Termo de Aceitação do Serviço sob Demanda (TASD) e, se for o caso, aplicadas as seguintes glosas:

Métrica	Sigla	Indicador	Nível de Referência	Fórmula	Consequência
HSP	IASSD	Índice de Aceitação de Serviços sob Demanda	99%	*Quantidade de serviços sob demanda solicitados e aceitos no mês ÷ Quantidade total de serviços sob demanda solicitados no mês × 100*	IASSD ≥99%: 0%; 90 ≤ IASSD <99%: 1%; 80 ≤ IASSD <90%: 2%; 70 ≤ IASSD <80%: 3%; 60 ≤ IASSD <70%: 4%; 50 ≤ IASSD <60%: 5%; IASSD <50%: 6%

(*) Redução do pagamento dos serviços mensais de HPS.

7.3.4. Similarmente serão avaliados os atendimentos por HSP dentro do prazo estabelecido pelas OS:

Métrica	Sigla	Indicador	Nível de Referência	Fórmula	Consequência
HSP	ICP	Índice de Cumprimento de Prazo dos Marcos	100%	*HSP associadas a entregas no prazo no mês analisado ÷ HSP associadas às entregas previstas para o mês analisado × 100*	ICP ≥98%: 0%; 85 ≤ ICP <98%: 1,5%; 60 ≤ ICP <85%: 3%; ICP <60%: 5%

(*) Redução do pagamento dos serviços mensais de HPS.

7.4. Créditos ou compensações concedidos pelo CSP por indisponibilidade deverão ser integralmente repassados ao TRIBUNAL quando atribuíveis ao seu consumo.

7.5. A CONTRATADA não será penalizada por indisponibilidade exclusiva do CSP além do repasse dos créditos do provedor, salvo se houver falha própria de atuação, escalonamento, comunicação, configuração ou outra obrigação sob sua responsabilidade.

7.6. As glosas e os redutores de desempenho previstos nos Itens 7.1 a 7.3 (USN, USN-MP, UFS e HSP) incidirão sobre a remuneração correspondente ao serviço efetivamente afetado, sob responsabilidade da CONTRATADA, observadas as seguintes regras de não cumulação:

7.6.1. é vedada a incidência de mais de um redutor de desempenho sobre o mesmo fato gerador e a mesma base de cálculo;

7.6.2. quando o mesmo atraso ensejar, simultaneamente, redutor de desempenho por descumprimento de prazo (em especial o IAP, Item 7.2.9, e o ICP, Item 7.3.4) e multa moratória (Item 24), aplicar-se-á apenas o de maior valor no período de apuração, vedada a dupla incidência sobre a mesma base e o mesmo fato gerador;

7.6.3. os redutores que apuram qualidade ou aceitação de entregas (em especial o IPOG, Item 7.2.8, e o IASSD, Item 7.3.3) poderão coexistir com a multa moratória, por possuírem fato gerador diverso do mero atraso;

7.6.4. as glosas de conformidade de faturamento (Itens 7.1.9 e 8.2.14), de natureza restitutiva, não se cumulam entre si sobre o mesmo valor, recuperando-se uma única vez o montante indevidamente cobrado.

7.7. Os percentuais indicados como "Nível de Referência" nas tabelas de indicadores correspondem ao limiar a partir do qual não há redução de pagamento. A glosa incide somente quando o indicador apurado situar-se abaixo desse limiar, na primeira faixa inferior aplicável, não constituindo o referido percentual meta de desempenho cujo mero não atingimento caracterize, por si só, inadimplemento.

7.8. O somatório mensal de todas as glosas e redutores de desempenho previstos nos Itens 7.1 a 7.3 observará o limite máximo de 10% do valor mensal bruto apurado na forma do Item 10.4, sem prejuízo das glosas de natureza restitutiva (Itens 7.1.9 e 8.2.14) e da multa prevista no Item 24, observadas, quanto a estas, as regras de não cumulação do Item 7.6.

8. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Das métricas:

8.1.1. Cada CSP disponibilizado deverá possuir oferta comercial regular e documentação pública de serviços, preços, regiões, níveis de serviço, segurança e suporte:

a) programa formal de parceiros, revenda ou intermediação compatível com a contratação;

b) calculadora pública, *price list*, API de preços ou mecanismo equivalente que permita verificar os preços de referência;

c) mecanismos de identidade, controle de acesso, *logging* e auditoria;

d) capacidade de alta disponibilidade e resiliência compatível com os serviços ofertados;

e) documentação de certificações, auditorias e conformidades aplicáveis, tais como ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018 e SOC 2, ou controles equivalentes aceitos pelo TRIBUNAL;

f) possibilidade de fornecer relatórios, evidências e informações necessárias à fiscalização e auditoria, respeitados limites de confidencialidade e segurança;

g) *Marketplace*, quando o provedor for utilizado para consumo pela métrica USN-MP.

8.1.2. Os requisitos específicos de localização, residência, processamento ou armazenamento de dados devem obedecer às disposições da Instrução Normativa nº 5/2021/GSI/PR.

8.1.3. Os requisitos de regiões, zonas de disponibilidade ou presença local mínima exigida devem obedecer às disposições da Resolução CD/ANPD nº 19/2024.

8.1.4. Caberá também a CONTRATADA:

a) manter relacionamento comercial e operacional válido com os CSPs disponibilizados;

b) intermediar contratação, faturamento, créditos, suporte, escalonamento e questões administrativas junto aos provedores;

c) manter estrutura de contas segregada e rastreável para a TRIBUNAL, evitando mistura indevida de consumo com outros clientes;

d) disponibilizar acesso da TRIBUNAL aos *consoles* e relatórios necessários à fiscalização, governança e auditoria;

e) repassar integralmente benefícios, créditos, descontos e service credits especificamente atribuíveis ao consumo do TRIBUNAL, salvo condição expressamente identificada e aceita;

f) realizar sustentação e operação ativa cobertas pela UFS, sem cobrar HSP por atividades rotineiras incluídas nessa métrica;

g) executar HSP apenas mediante projeto e OS previamente aprovados;

h) manter inventário, matriz de responsabilidades, documentação e registros de execução;

i) apoiar transição entre *brokers* e a estratégia de saída, sem criar obstáculos técnicos, administrativos ou comerciais indevidos;

j) cumprir requisitos de segurança, privacidade, sigilo e proteção de dados.

8.1.5. O acesso ao *Marketplace* deverá ser tecnicamente disponibilizado, porém nenhum item poderá ser consumido de forma irrestrita ou automática sem aprovação do TRIBUNAL.

8.1.6. Cada demanda de *Marketplace* deverá possuir registro específico e demonstrar, no mínimo:

a) problema de negócio ou tecnologia a ser resolvido e resultado esperado;

b) aderência ao objeto e às finalidades previstas na contratação;

c) alternativas avaliadas, incluindo serviço nativo, outro produto de *Marketplace* ou contratação por outro instrumento, quando comparáveis;

d) análise de arquitetura, integração, segurança da informação, privacidade e residência de dados;

e) modelo de licenciamento, vigência, renovação, cancelamento, suporte e dependências;

f) composição de preço, *price list* ou *private offer*, condições comerciais e análise de economicidade;

g) riscos de *lock-in*, *egress*, migração, portabilidade e continuidade;

h) aprovação formal da autoridade técnica competente e emissão de OS ou instrumento equivalente;

i) em sendo ambiente Google Cloud Platform, análise de crescimento de consumo e necessidade de GSU, conforme fase de projeto piloto a ciclos de expansão.

8.1.7. A inclusão de um produto no *Marketplace* do CSP não implica, por si só, autorização contratual para seu consumo. A OS deverá vincular a necessidade, o produto, o preço aprovado, o período, a quantidade ou limite financeiro, o responsável e as evidências de vantajosidade.

8.1.8. Condições externas do fabricante, vendedor ou CSP não poderão alterar unilateralmente direitos, obrigações ou limites do contrato. Mudanças de preço, licenciamento ou condição comercial deverão ser tratadas conforme as regras contratuais e a legislação aplicável.

8.1.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta, portal, relatórios ou mecanismos equivalentes que permitam acompanhar o consumo e os custos com atualização compatível com as capacidades dos CSPs e que permita:

a) visão consolidada e individualizada por CSP;

b) detalhamento por conta, *subscription*, *project*, centro de custo, aplicação, *tag* e recurso, quando tecnicamente disponível;

c) orçamentos, alertas, tendências, *forecasts* e anomalias de custo;

d) identificação de recursos ociosos, superdimensionados ou com oportunidade de otimização;

e) visibilidade de descontos, créditos, compromissos de consumo, reservas, *savings plans* ou mecanismos equivalentes;

f) *showback* e, quando aplicável, *chargeback*;

g) exportação dos dados de consumo e faturamento em formato aberto e processável.

8.1.10. As atividades rotineiras de FinOps operacional integram a UFS. Projetos excepcionais de *assessment*, redesenho financeiro, migração de modelo de compromisso ou otimização complexa poderão ser tratados por HSP mediante OS.

8.1.11. A contratação de compromissos de consumo, reservas, planos de economia, *private offers* ou instrumentos equivalentes somente poderá ocorrer com autorização formal do TRIBUNAL, com registro das premissas, prazo, risco e benefício esperado.

8.1.12. No início da execução e sempre que necessário, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL as *price lists*, tabelas públicas, *private offers*, acordos de preços ou evidências equivalentes aplicáveis aos serviços efetivamente consumidos.

8.2. Do faturamento:

8.2.1. Descontos por volume, programas de compromisso, benefícios do cliente, créditos promocionais ou contratuais e *service credits* especificamente atribuíveis ao ambiente do TRIBUNAL deverão ser identificados e refletidos no faturamento, quando aplicáveis.

8.2.1.1. O TRIBUNAL deverá possuir acesso aos registros oficiais de consumo e faturamento disponibilizados pelo Google e AWS, contendo, na máxima granularidade disponibilizada pelos provedores, os registros de consumo e aquisição, preços aplicáveis, créditos, descontos, tributos, valores totais por conta e por item individualizado, bem como o valor faturado, preservados os dados originais, sem alteração, supressão ou acréscimo de informações pela CONTRATADA, de modo a possibilitar o acompanhamento e a conferência independente das informações utilizadas para fins de medição e faturamento.

8.2.2. Não será admitida cobrança por recurso não consumido, cancelado, creditado ou integralmente abatido pelo CSP, ressalvadas obrigações de compromisso previamente aprovadas pelo TRIBUNAL.

8.2.3. O valor do dólar americano tomado como base pela proposta vencedora para a definição da USN e a USN-MP permanecerão fixos ao longo da vigência do contrato.

8.2.4. O valor de origem considerado para conversão em USN ou USN-MP deverá ser verificável e não poderá exceder o menor valor efetivamente aplicável ao TRIBUNAL entre:

a) preço público vigente;

b) preço máximo contratualmente registrado, se houver;

c) preço negociado ou *private offer*; e

d) preço resultante de acordo, desconto ou condição específica do TRIBUNAL.

8.2.5. A OS deverá conter, conforme o caso: identificação da demanda; motivação; escopo; recursos; provedor; centro de custo; responsáveis; prazos; entregáveis; quantidade de HSP; limite de USN/USN-MP; critérios de aceitação; riscos e marcos de faturamento.

8.2.6. O TRIBUNAL poderá emitir OS com marcos intermediários. O faturamento de HSP poderá ocorrer por marco aceito, desde que o marco represente entrega objetiva, mensurável e previamente definida.

8.2.7. A solicitação inicial do TRIBUNAL deverá descrever a necessidade, expectativa de prazo, resultado esperado e restrições conhecidas.

8.2.8. A CONTRATADA elaborará proposta técnica antes da OS, contendo: objetivo e escopo; premissas, dependências e exclusões; arquitetura ou abordagem técnica proposta; perfis profissionais e responsabilidades; quantidade de HSP; cronograma, marcos e entregáveis; critérios objetivos de aceitação; riscos e medidas de mitigação; necessidade de acesso, dados, ambientes ou decisões do TRIBUNAL.

8.2.9. A proposta de projeto não gera obrigação de contratação. O TRIBUNAL poderá solicitar ajustes, rejeitar ou postergar a demanda.

8.2.10. HSP não poderá ser utilizada para remunerar atividades recorrentes de operação, sustentação, triagem, gestão ordinária, relatórios ou rotinas já cobertas pela UFS.

8.2.11. Consumos de USN e USN-MP serão aceitos mediante reconciliação entre relatório do CSP, relatório do integrador, registros da demanda e dados disponíveis no *console*.

8.2.12. UFS será aceita mediante comprovação da sustentação do período, cumprimento dos NMS, entrega dos relatórios e ausência de pendências impeditivas.

8.2.13. HSP será aceita por entregável ou marco, conforme OS, mediante evidências objetivas de conclusão.

8.2.14. O TRIBUNAL poderá rejeitar ou glosar cobranças sem evidência suficiente, duplicadas, incompatíveis com a OS, não conciliadas com o CSP ou que descumpram os níveis de serviço.

8.3. Dos serviços:

8.3.1. O início operacional da solução de computação em nuvem deverá ocorrer a partir da data fixada de Autorização de Início dos Serviços que será emitida pelo TRIBUNAL em até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato.

8.3.2. A execução deverá ser estruturada nas seguintes fases:

a) reunião de início e definição da governança;

b) implantação ou transferência da estrutura de contas e acessos;

c) integração com identidade, segurança, redes, ITSM, observabilidade e FinOps, conforme escopo;

d) inventário inicial e validação de workloads existentes, quando houver;

e) início da operação assistida e sustentação por UFS;

f) operação regular, consumo de USN/USN-MP e execução de HSP sob demanda;

g) transição de encerramento e reversibilidade.

8.3.3. O cronograma específico de implantação e transição deverá ser detalhado pela CONTRATADA e aprovado pelo TRIBUNAL antes da execução.

8.3.4. As atividades deverão ser registradas em ferramenta de ITSM, gestão de demandas, projeto ou repositório indicado pelo TRIBUNAL, preservando trilha de auditoria.

8.3.5. Nenhum serviço projetizado, treinamento, contratação de *Marketplace*, compromisso de consumo relevante ou alteração material de arquitetura deverá ser executado sem autorização formal.

8.3.6. A CONTRATADA manterá capacidade operacional para atendimento das cargas em consumo durante a vigência, conforme criticidade e níveis de serviço.

8.3.7. A UFS abrange o acompanhamento ativo e a atuação do integrador sobre todo o ambiente sustentado, incluindo gestão de incidentes e problemas, apoio a mudanças, escalonamento junto ao CSP, FinOps operacional, monitoramento e relatórios.

8.3.8. A CONTRATADA deverá manter canais de atendimento e escalonamento compatíveis com o regime de operação 24x7x365.

8.3.8.1. A classificação de criticidade e os níveis de atendimento constam do tópico “Níveis Mínimos de Serviço - NMS”.

8.3.9. Quando houver contrato anterior, a CONTRATADA deverá atuar de forma coordenada com o TRIBUNAL e o fornecedor incumbente para transferir contas, organizações, *billing*, acessos, documentação e responsabilidades sem interrupção indevida dos serviços.

8.3.10. A mudança de *broker* não deverá exigir migração física de *workloads* quando tecnicamente desnecessária. A prioridade é preservar os ambientes e transferir a camada comercial, administrativa e operacional quando os CSPs permitirem.

8.3.11. Custos de migração, *egress* ou serviços profissionais necessários à transição deverão ser previamente identificados e autorizados, ressalvadas obrigações expressamente incluídas no preço contratual.

8.3.12. Prazo máximo para conclusão da transição inicial é de 5 (cinco) dias úteis.

8.3.13. A CONTRATADA deverá apoiar o TRIBUNAL na substituição do *broker*, encerramento de serviços ou migração de provedor, preservando continuidade, integridade, segurança e rastreabilidade. Para isso deverá fazer:

a) inventário atualizado de contas, serviços, dados, backups, integrações, dependências e compromissos;

b) exportação de relatórios de consumo, custos, tickets, configurações e documentação;

c) transferência de acessos e responsabilidades administrativas;

d) informação prévia sobre custos de egress, cancelamento, transferência e compromissos;

e) apoio à extração e movimentação de dados e artefatos;

f) revogação segura de credenciais e acessos da CONTRATADA ao final da transição;

g) eliminação ou devolução de dados sob controle do integrador conforme instruções do TRIBUNAL.

8.3.14. O plano de saída deverá ser atualizado ao menos uma vez a cada 2 (dois) meses e sempre que houver alteração material da arquitetura ou dos compromissos de consumo ou quando solicitado pelo TRIBUNAL.

9. PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

9.1. Local: Os serviços serão prestados pela CONTRATADA em regime de trabalho remoto.

9.2. Os computadores de uso remoto devem ser providos pela CONTRATADA aos seus profissionais, cabendo ao TRIBUNAL apenas o fornecimento de acesso remoto para conectividade à sua rede interna e aos ambientes de homologação, repositório de sistemas e projetos.

9.2.1. Neste caso específico, os computadores fornecidos pela CONTRATADA aos seus profissionais deverão ter a capacidade e processamento adequados para executar as ferramentas de desenvolvimento, conforme especificado neste Termo de Referência.

9.3. Havendo interesse do profissional e a anuência do TRIBUNAL, admitir-se-á a prestação do serviço de forma presencial nas dependências da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - DIRTEC no TRIBUNAL em Belo Horizonte.

9.3.1. Neste caso, o TRIBUNAL se responsabilizará pela disponibilidade da infraestrutura (instalações físicas, equipamentos e licenças de *software*) necessária para a execução dos serviços.

9.4. As atividades programadas, consultivas e não emergenciais serão prestadas em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. O atendimento de incidentes classificados como de maior severidade observará o regime 24x7 e os prazos previstos no tópico “Níveis Mínimos de Serviço - NMS”.

9.5. Consideram-se dias não úteis, apenas, os sábados, domingos e feriados nacionais e municipais de Belo Horizonte.

10. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

10.1. A CONTRATADA deverá realizar a verificação da conformidade e qualidade dos produtos antes de entregá-los ao TRIBUNAL.

10.2. O pagamento será efetuado após medição, aceite e apresentação de documento fiscal válido, conforme prazo de 5 (cinco) dias úteis e regras administrativas do TRIBUNAL.

10.2.1. O valor mensal devido será apurado após a conciliação do consumo, aceite das entregas, repasse dos créditos dos CSPs e aplicação das glosas e dos redutores previstos no tópico “Níveis Mínimos de Serviço - NMS”. A memória de cálculo integrará o processo de recebimento e liquidação da despesa.

10.3. Somente serão pagos serviços efetivamente consumidos ou entregues e aceitos. Quantitativos máximos estimados não geram direito a faturamento.

10.4. O valor mensal bruto será apurado, em termos conceituais, pela soma das quantidades aceitas de cada métrica multiplicadas pelos respectivos preços unitários contratados, deduzidos créditos, descontos, glosas, *service credits* e demais ajustes aplicáveis.

10.5. O documento fiscal e o relatório de medição deverão conter detalhamento suficiente para identificar o período, as métricas, os valores unitários, as deduções e o valor líquido.

10.6. Havendo divergência, a parcela incontroversa poderá ser processada, conforme regras do TRIBUNAL, permanecendo a parcela controvertida sujeita à conciliação.

11. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

11.1. Reajuste conforme estabelecido na Minuta de Contrato (Anexo VI).

11.2. Forma de pagamento:

11.2.1. Para fins de medição e faturamento, será registrado:

a) Quantidade de USN = Valor líquido (USD) dos serviços de nuvem consumidos registrados pelo CSP.

b) Quantidade de USN-MP = Valor líquido (USD) das aquisições realizadas no Marketplace registradas pelo CSP.

c) Quantidade de UFS = Quantidade de UFS registrada e aprovada em Ordem de Serviço.

d) Quantidade de HSP = Quantidade de HSP registrada e aprovada em Ordem de Serviço.

11.2.2. O valor mensal devido à CONTRATADA será apurado mediante a seguinte fórmula:

Valor Mensal (R$) = (Quantidade de USN × Valor Unitário da USN) + (Quantidade de USN-MP × Valor Unitário da USN-MP) + (Quantidade de UFS x Valor Unitário da UFS) + (Quantidade de HSP x Valor Unitário da HSP)

Onde:

- Valor Unitário da USN = valor adjudicado na licitação;
- Valor Unitário da USN-MP = valor adjudicado na licitação;
- Valor Unitário da UFS = valor adjudicado na licitação;
- Valor Unitário da HSP = valor adjudicado na licitação.

11.2.3. Para fins de faturamento e pagamento, não será aplicada taxa de câmbio, PTAX, câmbio comercial ou qualquer outra taxa de conversão sobre as quantidades de USN e USN-MP apuradas. O pagamento à CONTRATADA será realizado em reais, mediante aplicação dos respectivos valores unitários adjudicados na licitação.

11.2.4. O pagamento será efetuado mensalmente, conforme as quantidades de USN, USN-MP, UFS e HSP efetivamente consumidas ou adquiridas, medidas e aprovadas pela fiscalização no respectivo período de apuração, observados os critérios de medição definidos neste Termo de Referência.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

13. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

14. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Consórcio: Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021.

14.2. Subcontratação: Não será permitida a subcontratação.

14.3. A eventual disponibilização, por meio do *Marketplaces*, dos provedores de produtos, licenças, soluções ou serviços de terceiros não será considerada subcontratação, por constituir mecanismo próprio das plataformas e aquisição realizada nas condições comerciais aplicáveis a cada oferta.

15. GARANTIA CONTRATUAL

15.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, em uma das modalidades previstas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021. Nas eventuais prorrogações, a garantia deverá ser renovada ou complementada, considerando o valor anual atualizado do contrato.

15.2. As demais condições relativas à prestação, manutenção, renovação e liberação da garantia constam da Minuta de Contrato.

16. VISITA TÉCNICA

Não se aplica.

17. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de sua assinatura ou da publicação do respectivo extrato no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, conforme previsto no instrumento contratual, podendo ser prorrogado, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e desde que demonstradas a vantajosidade para a Administração e a manutenção das condições que justificaram a contratação.

18. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O acompanhamento e fiscalização dos serviços objeto deste Contrato serão geridos pelo servidor ocupante do cargo de Gerente da Gerência de Administração, Sustentação de Soluções e Governança Tecnológica de Dados - GEDAD, que designará formalmente os servidores efetivos a quem incumbirão a fiscalização contratual.

19. ANTICORRUPÇÃO

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

20. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

21. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

21.1. Conforme disposições estabelecidas na Minuta de Contrato - Anexo VI.

21.2. O Termo de Confidencialidade constante do Anexo I do TR deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e entregue ao Gestor do Contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da emissão da Ordem de Serviço.

22. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

22.1. Não se prevê transição física complexa, uma vez que o objeto não envolve a retirada ou a instalação de equipamentos. A transição possui natureza predominantemente contratual e deverá assegurar a continuidade dos serviços consumidos e habilitados nas nuvens públicas utilizadas. Para tanto, a nova contratação deverá estar vigente antes do encerramento do Contrato SERPRO nº 279/2023 ou do esgotamento dos créditos nele disponíveis, o que ocorrer primeiro.

22.2. Com antecedência de no mínimo 30 (trinta) dias da data prevista para o término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá iniciar as atividades necessárias à transição, em conformidade com o plano definido pelo TRIBUNAL, a fim de assegurar a continuidade da utilização dos serviços de nuvem pública e minimizar os riscos de interrupção. Em caso de rescisão antecipada, as atividades deverão ser iniciadas no prazo estabelecido pelo TRIBUNAL, de acordo com as circunstâncias e as necessidades da transição.

22.3. Durante o período de transição, deverão ser executadas, no mínimo, as seguintes atividades:

a) fornecer à Administração as informações necessárias à continuidade do fornecimento dos créditos e à utilização dos serviços contratados;

b) disponibilizar os registros relativos ao consumo dos créditos, ao faturamento e às demais informações administrativas produzidas durante a vigência do contrato;

c) adotar as providências necessárias para a transferência do relacionamento comercial para eventual nova contratada, quando aplicável, de modo a assegurar a continuidade dos serviços consumidos ou habilitados;

d) manter as obrigações contratuais até o término da vigência do contrato ou até a conclusão da transição, observado o que for estabelecido pela Administração.

22.4. Ao encerramento do contrato, a contratada deverá:

a) entregar à Administração os relatórios e demais documentos produzidos durante a execução contratual;

b) prestar os esclarecimentos necessários à conclusão da transição, quando solicitados pela Administração;

c) revogar os acessos eventualmente concedidos aos seus profissionais aos sistemas ou ambientes do Tribunal, quando aplicável;

d) devolver ou eliminar, conforme orientação da Administração e observadas as normas de segurança da informação, quaisquer informações institucionais eventualmente recebidas em razão da execução contratual;

e) assegurar que a conta da AWS, bem como os recursos, configurações e ativos associados, permaneçam sob a titularidade e o controle do Tribunal, sem qualquer restrição que impeça a continuidade da utilização dos serviços.

22.5. As atividades de transição e encerramento deverão ser executadas sem ônus adicional para o TRIBUNAL e não eximem a contratada das responsabilidades assumidas durante a vigência do contrato.

23. HABILITAÇÃO

Conforme item 8.7 do Edital.

24. SANÇÕES

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