



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Rua Ouro Preto, Nº 1564 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-041 - Belo Horizonte - MG - www.tjmg.jus.br
3º e 4º PV

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 25247934 / 2026 - TJMG/SUPAD/DIRTEC/GETEC

CONTRATAÇÃO POR INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

1. ÁREA DEMANDANTE

Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC.

2. OBJETO

Contratação de serviços contínuos de sustentação de ambientes tecnológicos baseados em equipamentos Dell EMC, bem como de suporte técnico oficial Dell ProSupport Plus, abrangendo servidores, storages, switches e demais equipamentos da marca Dell em operação no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais – TJMG.

A contratação será formalizada por inexigibilidade de licitação, em razão da exclusividade técnica da Dell EMC para prestação dos serviços de suporte ProSupport Plus e das atividades de sustentação avançada que exigem acesso a ferramentas e processos internos proprietários da fabricante, conforme atestado constante no Anexo IV - "Carta de Exclusividade".

3. FUNDAMENTO

A contratação fundamenta-se na necessidade de garantir a continuidade, a estabilidade e a segurança da infraestrutura crítica de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TJMG, composta por servidores, storages, switches e demais ativos da marca Dell EMC que sustentam sistemas judiciais e administrativos essenciais.

Os equipamentos Dell atualmente em operação possuem garantias vigentes e prazos de End of Support (EOS) definidos pelo fabricante, o que exige a manutenção contínua de suporte oficial para assegurar: (i) fornecimento de peças genuínas; (ii) atualizações certificadas de firmware e microcódigo; (iii) atendimento especializado; e (iv) preservação da integridade dos ativos e dos dados. A interrupção dessa cobertura representaria risco elevado de indisponibilidade, falhas críticas, degradação de desempenho e comprometimento da prestação jurisdicional.

A prestação dos serviços Dell EMC ProSupport Plus e de Sustentação Avançada configura **serviço técnico especializado e exclusivo**, cuja execução depende de recursos totalmente controlados pelo fabricante, tais como: ferramentas proprietárias (MyService360, ESRS), firmware e microcódigos assinados, peças originais certificadas, acesso ao banco de engenharia global, laboratórios de diagnóstico, procedimentos internos de escalonamento e integração nativa com infraestrutura de desenvolvimento da Dell.

Somente a Dell Computadores do Brasil Ltda. possui autorização e capacidade técnica para:

- fornecer e substituir peças originais certificadas, mantendo a garantia de fábrica;
- aplicar atualizações oficiais de firmware e microcódigo;
- realizar escalonamento avançado à engenharia nível 3 e ao laboratório global da Dell EMC;
- manter a conformidade com as condições das garantias e contratos de suporte vigentes;
- operar ferramentas proprietárias indispensáveis ao monitoramento proativo e diagnóstico preditivo.

A contratação de terceiros implicaria:

- perda automática das garantias vigentes dos equipamentos;
- impossibilidade de acesso às ferramentas e bases proprietárias do fabricante;
- inviabilidade de atualização legal de firmware e microcódigo;
- ausência de reposição de peças genuínas;
- elevação do risco de falhas críticas nos ambientes de armazenamento, computação e rede.

Trata-se, portanto, de hipótese típica de **inviabilidade de competição**, uma vez que o objeto somente pode ser executado adequadamente pela fabricante, conforme previsto no **art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021**, que admite inexigibilidade quando o serviço for prestado por fornecedor exclusivo ou quando as características técnicas do objeto tornem inviável a competição.

A solução apresenta adequação técnica e vantagem econômica, uma vez que:

- preserva investimentos já realizados no parque Dell;
- evita substituição prematura de equipamentos ainda dentro do ciclo de vida;
- reduz riscos de indisponibilidade de sistemas judiciais;
- garante atendimento especializado compatível com a criticidade da operação;
- prolonga a vida útil dos ativos, com impacto ambiental positivo.

Dessa forma, a contratação dos serviços de sustentação de ambientes Dell EMC e do suporte técnico oficial Dell ProSupport Plus mostra-se **essencial, necessária e imprescindível** para assegurar a continuidade, a disponibilidade, o desempenho e a segurança da infraestrutura de TIC do TJMG.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação da solução de TIC objeto desta contratação **CONSTA NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES DE 2026** da DIRTEC, identificada na demanda "Contratação de serviço contínuo de suporte para equipamentos DELL". A iniciativa contribui diretamente para os objetivos estratégicos

institucionais relacionados à continuidade dos serviços de TIC, à segurança da informação e à disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos, uma vez que o suporte especializado aos equipamentos Dell EMC é essencial para a manutenção da infraestrutura crítica do TJMG.

5. GLOSSÁRIO

Os termos empregados neste documento, no contrato ou em qualquer outro instrumento a estes relacionados, quando não expressamente definidos, deverão ser interpretados de acordo com as seguintes definições:

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

6. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

Item	Descrição do item	Código CATMAS	Período de cobertura	Preço Unitário Máximo	Preço Total Máximo
1	Serviços especializados de Sustentação de Ambiente Tecnológicos envolvendo as tecnologias DELL EMC Server.	102873	20/07/2026 a 31/05/2028	133.419,00	3.068.637,00
2	Serviços de Suporte Técnico (Dell EMC ProSupport Plus).	53589	14/03/2026 a 31/05/2028	245.032,80	5.328.037,08
TOTAL (R\$)				R\$ 8.396.674,08	

7. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

7.1. Conforme Anexo I – “Especificação Técnica dos Serviços”, deste Termo de Referência.

8. PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

8.1. Prazos de Execução: A execução dos serviços observará os prazos definidos conforme os períodos de cobertura necessários à continuidade das garantias e dos prazos de End of Support (EOS) dos equipamentos Dell em operação no TJMG, nos seguintes termos:

a) Serviços de Suporte Técnico Oficial Dell EMC – ProSupport Plus: Período de execução: 14/03/2026 a 31/05/2028.

Considerando os prazos de vigência das garantias atuais e as datas de EOS (End of Support) dos equipamentos, tem-se o seguinte cenário de início e término de execução contratual:

Contrato	Fornecedor	Objeto	Início da Execução Contratual	Término da Execução Contratual
016/2021	Decision	Fornecimento, instalação e suporte de Storages All-Flash	14/03/2026	31/05/2028
066/2021	Decision	Fornecimento, instalação e suporte de Switches SAN	24/03/2026	31/05/2028
178/2023	IT One	Fornecimento de Switches ToR	13/09/2026	31/05/2028
		Fornecimento de Servidores HCI (PowerEdge R7525)	10/10/2026	31/05/2028
239/2022	Dell	Suporte de Storages Dell Isilon H500	27/07/2026	31/05/2028
		Suporte de Switches InfiniBand Mellanox SX6790	27/07/2026	31/10/2027
274/2024	Dell	Serviços de suporte e atualização dos Servidores HiperScale (PowerEdge R740xd2)	15/08/2026	31/05/2028
		Serviços de suporte e atualização dos Switches HyperScale HCI	19/08/2026	31/05/2028

b) Serviços Especializados de Sustentação de Ambientes Tecnológicos Dell EMC: Período de execução: 20/07/2026 a 31/05/2028.

8.2. Local de Execução: Os serviços serão prestados nos Data Centers do TJMG, localizados em Belo Horizonte/MG, onde se encontrem instalados equipamentos Dell vinculados ao objeto deste Termo de Referência.

8.3. Condições de Execução: A execução dos serviços deverá observar as condições do Anexo I – “Especificação Técnica dos Serviços”, deste Termo de Referência.

9. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO

9.1. Conforme Anexo I – “Especificação Técnica dos Serviços”, deste Termo de Referência.

10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

10.1 Conforme Anexo I – “Especificação Técnica dos Serviços”, deste Termo de Referência.

11. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A execução dos serviços previstos neste Termo de Referência deverá observar integralmente as disposições técnicas e operacionais estabelecidas no Anexo I – "Especificação Técnica dos Serviços", parte integrante desse documento.

12. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

12.1. O acompanhamento, a medição e o recebimento do objeto contratado observarão os critérios técnicos e administrativos definidos neste Termo de Referência e no Anexo I – Especificação Técnica dos Serviços, de forma a assegurar a conformidade integral com as entregas previstas.

13. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

13.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

13.2. O pagamento será efetuado mensalmente, considerando exclusivamente o valor proporcional correspondente a cada ativo e ao seu período de cobertura efetiva no mês. A quitação ocorrerá após a prestação dos serviços, mediante apresentação da nota fiscal correspondente e do relatório mensal de serviços validado pela fiscalização, contendo o registro dos atendimentos realizados, abertura e fechamento dos chamados, as atividades executadas e a comprovação do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

15. OBRIGAÇÕES DO TJMG

15.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

16. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

16.1. A subcontratação não será permitida para as atividades técnicas relacionadas ao suporte oficial Dell EMC ProSupport Plus ou à sustentação avançada dos ambientes Dell EMC, por se tratarem de serviços cuja execução é exclusiva da própria fabricante, conforme documentação comprobatória de exclusividade apresentada no processo de inexigibilidade.

17. GARANTIA CONTRATUAL

17.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

18. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA

18.1. Não se aplica.

19. VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.1. A vigência da prestação dos serviços observará os prazos vinculados ao término das garantias vigentes e aos prazos de End of Support (EOS) dos equipamentos Dell, conforme cronograma estabelecido neste Termo de Referência, assegurando cobertura contínua de 14/03/2026 a 31/05/2028 para o Serviços de Suporte Técnico Oficial Dell EMC – ProSupport Plus e de 20/07/2026 a 31/05/2028 para Serviços especializados de Sustentação de Ambientes Tecnológicos Dell EMC.

20. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

20.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

20.2. O acompanhamento e fiscalização dos serviços objeto deste Contrato serão geridos pelo(a) servidor(a) ocupante do cargo de Gerente da Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC, vinculada à Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - DIRTEC do TRIBUNAL, que designará formalmente o(a) servidor(a) efetivo(a) a quem incumbirá a fiscalização contratual.

21. ANTICORRUPÇÃO

21.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

22.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

23. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

23.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

24. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO PATRIMONIAL

24.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

25. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

25.1. O TRIBUNAL estabelecerá medidas para assegurar a transição ordenada e segura ao término do contrato, mitigando riscos de descontinuidade operacional, perda de dados ou vulnerabilidades de segurança. Para isso, serão adotadas as seguintes diretrizes:

- a) Repasse de informações técnicas da contratada para a equipe interna do TJMG ou para nova contratada, caso haja continuidade por outro contrato.
- b) Entrega de relatórios finais de chamados, incidentes, peças substituídas, versões de firmware e status do ambiente.
- c) Recolhimento de peças e equipamentos pela Dell, de acordo com a política de logística reversa.
- d) Encerramento de acessos concedidos aos técnicos da contratada aos sistemas e ambientes do TJMG.
- e) Durante a transição, a contratada deverá manter a execução regular do contrato até o último dia de vigência, evitando interrupções.

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

26.1. Não se aplica.

27. HABILITAÇÃO

27.1. Qualificação Técnica

27.1.1. Não se aplica.

27.2. Qualificação econômico-financeira

27.2.1. Não se aplica.

28. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS

28.1. A Proposta Comercial deverá apresentar todos os valores, especificações e informações necessárias à avaliação do objeto, incluindo memória de cálculo utilizada, composição dos preços, prazos de execução, condições de pagamento e demais elementos que permitam análise clara e objetiva pela Administração.

28.2. Deverá apresentar planilha de custos compatível com a formação do preço ofertado, contendo a estrutura detalhada dos valores propostos.

29. SANÇÕES

29.1. Conforme padrão do TRIBUNAL, destacando-se a seguir os percentuais de multa moratória:

- a) Até 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, calculada sobre o valor do serviço não realizado;
- b) Até 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste Contrato, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas, com a possível rescisão contratual;
- c) Até 2% (dois por cento) sobre o valor total deste Contrato, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou normas da legislação pertinente

30. DISPOSIÇÕES FINAIS

30.1. Constituem anexos deste Termo de Referência, dele fazendo parte, integrantes e inseparáveis:

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS;
ANEXO II – RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA O SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO;
ANEXO III – RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO;
ANEXO IV – CARTA DE EXCLUSIVIDADE.

31. ASSINATURAS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Integrante Técnico	Integrante Demandante
Denilson dos Santos Rodrigues - TJ-13359 DIRTEC/GETEC/COINFRA	Narciso Felício de Lima Junior - F0353920 DIRTEC/GETEC
Gestor Técnico	Gestor Demandante
Denilson dos Santos Rodrigues - TJ-13359 DIRTEC/GETEC/COINFRA	Narciso Felício de Lima Junior - F0353920 DIRTEC/GETEC
O CECOR realizou a análise de conformidade do documento de acordo com Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.	

Viviane Cristina de Sales Ass. Esp. Suporte de Contratação P0004094	Mateus Cançado Assis Assessor Técnico da CECOR TJ-6375-0
---	--

Autoridade Máxima da Área de TIC (ou Autoridade Superior, se aplicável)
Alessandra da Silva Campos - T007580-4 DIRTEC - Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO I ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

1. DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO

1.1. A solução a ser contratada deve abranger duas camadas complementares de serviços, voltadas à manutenção, operação e suporte da infraestrutura te

1.2. Por se tratar de serviços de sustentação e suporte oficial vinculados à continuidade das garantias e ao acesso a ferramentas proprietárias, a execução somente pode ser realizada pela Dell Computadores do Brasil Ltda., fabricante dos equipamentos, o que fundamenta a inexigibilidade da contratação.

1.3. Os serviços deverão ser na forma de prestação de serviço de natureza contínua, durante toda a vigência do Contrato.

1.4. A CONTRATADA será responsável pelo custeio do deslocamento do profissional ao local da prestação de serviço, bem como por todas as despesas de transporte, diárias, hospedagem, frete, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos nos atendimentos dos chamados técnicos.

1.5. **Serviços especializados de Sustentação de Ambientes Tecnológicos Dell EMC, Isilon e Unity**, com atendimento em **Segundo Nível** e possibilidade de **escalonamento direto para o Terceiro Nível** por meio das ferramentas internas da fabricante, assegurando:

- a) Operação e administração completa dos ambientes Dell EMC do TRIBUNAL, incluindo suporte contínuo ao Primeiro Nível e atuação direta sobre incidentes e demandas de operação.
- b) Acesso direto ao time Global da Dell EMC, composto por profissionais certificados, para suporte avançado e resolução célere de incidentes, reduzindo riscos e tempos de indisponibilidade.
- c) Disponibilização de serviços de Terceiro Nível, incluindo Engenharia, Desenvolvimento e suporte técnico especializado de hardware e software.
- d) Utilização do back-office completo da Dell EMC (Customer Services, Laboratório e Engenharia), garantindo profundidade técnica, atualização contínua e alinhamento às práticas oficiais do fabricante.
- e) Administração e operação da infraestrutura de armazenamento e backup Dell EMC, garantindo a continuidade do negócio, o desempenho dos sistemas, a integridade dos dados e o atendimento às melhores práticas e recomendações do fabricante.

1.5.1. A solução contratada deve assegurar agilidade nas correções, mitigação de vulnerabilidades, manutenção preventiva e corretiva da arquitetura, com atuação especializada capaz de preservar a disponibilidade, capacidade e performance do ambiente crítico de armazenamento e processamento de dados do TRIBUNAL.

1.5.2. O serviço será realizado de segunda à sexta-feira, das 8h00 às 18h00 no horário local do TRIBUNAL.

1.5.3. O novo contrato terá vigência iniciando-se em **14/03/2026** e encerrando-se, em **31/05/2028**, garantindo a prorrogação do suporte técnico oficial, dentro dos prazos de EOS de cada modelo, para cobertura dos equipamentos vinculados aos contratos vigentes 016/2021, 066/2021, 178/2023, 236/2022, 239/2022 e 274/2024.

1.6. **Serviços de Suporte Técnico Oficial Dell EMC (ProSupport Plus)**, em regime 24x7, com SLA de atendimento em até 4 horas onsite, que estejam dentro do prazo de EOS, incluindo:

- a) Suporte técnico de segundo e terceiro nível, com escalonamento direto à engenharia Dell;
- b) Substituição de peças originais, assegurando a manutenção da integridade dos ativos e a validade das garantias;
- c) Manutenção evolutiva – disponibilização de atualizações de firmware, microcódigo e drivers, de modo a manter os equipamentos atualizados e seguros.
- d) Monitoramento proativo – utilização de ferramentas como MyService360 para detecção preditiva de falhas, emissão de relatórios e recomendações de melhorias.
- e) Disponibilização de Gerente de Serviço Técnico (TSM), para acompanhamento contínuo do ambiente, priorização de chamados e orientação estratégica ao TJMG.
- f) Os serviços de suporte técnico devem ser prestados para os equipamentos relacionados no ANEXO III – Relação de Equipamentos para os Serviço de Suporte Técnico.

1.6.1. A contratação deverá assegurar a continuidade da sustentação dos **Ambientes Tecnológicos Dell EMC** no período de **20/07/2026 a 31/05/2028**.

2. DOS REQUISITOS DE TECNOLÓGICOS

2.1. Serviços especializados de Sustentação de Ambientes Tecnológicos envolvendo as tecnologias Dell EMC

2.2.1. A solução deverá contemplar a administração e operação dos Storages (Isilon e Unity), que compõem a infraestrutura de armazenamento de bloco e de dados não estruturados, relacionados no ANEXO II - Relação de Equipamentos para o Serviço de Sustentação, bem como atividades de continuidade do negócio bem como atividades inerentes à continuidade do negócio (incluindo situações de contingência), tais como:

- a) Gerenciamento, manipulação, adição ou exclusão de áreas de Storages.
- b) Administração e gerenciamento de cotas e capacidades em file systems, volumes, Pools, containers ou similares que delimitam porções no ambiente de storage.
- c) Administração de cópias, imagens, backup, contingências, recuperação de desastre de sites e proteção de dados em disco nas áreas de armazenamento e do ambiente.
- d) Administrar e monitorar as capacidades e disponibilidade das replicações via storage ou agentes específicos na forma assíncrona, semi-síncrona e síncrona no ambiente de armazenamento e seus componentes.
- e) Prover as práticas recomendadas pelo fabricante de eficiência de armazenamento, tais como deduplicação, compressão, etc, utilizando metodologias e ferramentas validadas e proprietárias da Dell EMC, visando a otimização máxima dos recursos do hardware.
- f) Operacionalizar a criação, manipulação ou exclusão dos pontos de acesso compartilhados para storages IP, principalmente em protocolos CIFS ou NFS.
- g) Serviços de suporte, resolução de problemas e análise de desempenho dos equipamentos de acordo com as melhores práticas e recomendações do fabricante, contemplando:
 - 2.1.g.1. Análise de problemas de desempenho e tratamento de problemas relacionados à indisponibilidade completa ou parcial, assim como a prevenção de eventos na área de armazenamento por qualquer motivo com equipes e ferramentas especializadas disponibilizadas pelo(a) cliente.
 - 2.1.g.2. Escalonamento de problemas e incidentes junto às equipes da Dell EMC e sua estrutura de serviços, considerando segundo e terceiro nível de suporte, engenharia e centros de competência e pesquisa, tanto de Hardware quanto de Software.
 - 2.1.g.3. Serviços de monitoramento do ambiente de armazenamento e seus componentes, quando o cliente disponibilizar um sistema de monitoramento Dell EMC ou equivalente.
 - 2.1.g.4. Serviços de emissão ou atualização de relatórios e documentação técnico operacional conforme arquitetura definida pelo(a) cliente e emissão de bilhetagem mensal referente ao ambiente de armazenamento e seus componentes.
 - 2.1.g.5. Serviços de emissão de relatórios com plano de ação preventivo ou corretivo a ser implementado pela equipe Dell EMC, quando aprovado pela liderança do (a) cliente por meio de documento específico (gerência de mudança).

2.2.2. A Administração e operação do ambiente de backup Dell EMC instalado no cliente tem por objetivo assegurar a manutenção de dados importantes à

- a) Analisar diariamente os relatórios emitidos pelas equipes de operação para verificar os desvios ocorridos em relação à programação inicial e atuar na correção de erros que estejam ligados diretamente à Corporativa de backup.
- b) Criar e configurar novas tarefas de backup na programação e atender demandas de restore, inclusão, alteração e exclusão na programação de backup.
- c) Implantar processo de monitoração e avaliação dos LOGs do serviço, contemplando a identificação dos JOBS com erro de execução e a descrição do erro, de JOBS schedulados mas que não foram executados e de JOBS cujo tempo de execução variou significativamente em relação ao tempo esperado; bem como monitoração e identificação de problemas na gravação em disco e monitoração da utilização das interfaces de rede dos servidores de backup.
- d) Verificar continuamente a performance da infraestrutura de backup, de forma a garantir o desempenho máximo possível de acordo com os equipamentos e necessidade da programação, através de análise qualitativa de eventuais problemas ou desvios, da performance dos servidores de backup e storages, da saturação das interfaces de rede dos servidores de backup, da utilização de storage e de uso de banda da rede local entre os clientes e o servidor de backup.
- e) Diagnosticar e resolver problemas relativos a hardware e software nos equipamentos pertencentes à infraestrutura de backup e, se necessário, manter interface com os respectivos fornecedores externos e equipes internas para identificar problemas e realizar mudanças.
- f) Dar suporte técnico à equipe de operação do backup, atendendo chamados que não puderam ser resolvidos pela equipe de operação.
- g) Interagir com outras áreas internas e fornecedores para resolução de problemas, melhorias pertinentes aos processos e adequação na estrutura de backup.
- h) Acompanhar alterações de hardware realizadas pelos fornecedores.
- i) Escalonar problemas e incidentes junto ao fabricante e sua estrutura de serviços, considerando segundo e terceiro de suporte, engenharia e centros de competência e pesquisa, tanto de Hardware quanto de Software.
- j) Emitir relatórios gerenciais que permitam acompanhar a execução do backup corporativo, bem como confeccionar e validar documentação sobre o ambiente, atividades, sistemas e rotinas, documentando todos os procedimentos realizados.
- k) Atualizar o sistema de documentação eletrônica com informações técnicas de cada servidor relevantes para os processos de backup, restore e contingência e homologar a documentação técnica e de procedimentos operacionais.
- l) Serviço de criação e implementação de procedimentos e rotinas que permitam documentar a estrutura em operação e medir o desempenho do processo de backup, garantindo que o mesmo alcance as velocidades máximas de leitura/gravação dos equipamentos que compõem a infraestrutura; bem como facilitar a determinação das causas de eventuais problemas e desvios do processo diário de backup.
- m) Serviço de orientação e apoio às equipes de operação do backup corporativo do(a) cliente no ajuste diário da programação e na inclusão de novas tarefas de arquivamento, de forma a manter a execução do backup dentro das janelas programadas e adequar a programação aos recursos disponíveis.
- n) Serviço de acompanhamento da utilização da infraestrutura de backup, de forma a evitar a exaustão dos recursos e possibilitar que o(a) cliente seja informado antecipadamente da necessidade de expansão, bem como oferecer análises quando da solicitação de inclusão de novos servidores para que o desempenho do backup, em relação à infraestrutura e à janela desejada, não seja comprometido com a inclusão de novos clientes ou o

aumento do volume de dados ou, ainda, com qualquer alteração provocada pelos serviços prestados pelo(a) cliente.

o) Serviço de avaliação inicial do ambiente, com detalhamento da arquitetura empregada e da capacidade de vazão da tecnologia utilizada (rede, servidor e storage) em relação ao volume de backup.

2.2. Serviços de Suporte Técnico (Dell EMC ProSupport Plus)

2.2.3. Suporte Técnico Global, para os equipamentos relacionados no ANEXO III - Relação de Equipamentos para o Serviço de Suporte Técnico:

2.2.3.1. O TRIBUNAL pode entrar em contato com a Dell EMC por telefone ou pela interface Web 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para relatar problemas com o Equipamento ou Software e especificar informações para a avaliação inicial do Nível de severidade.

2.2.3.2. Resposta no local: A Dell EMC fornece uma resposta remota usando um recurso de suporte técnico de nível sênior da Dell EMC para o auxílio à solução de problemas com base no Nível de severidade do problema ou se considerado necessário pela Dell EMC, resposta no local, conforme descrição a seguir.

2.2.3.2.1. A Dell EMC envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell EMC ter isolado o problema e confirmado a necessidade da resposta no local.

2.2.3.3. Entrega de Peças de Substituição: Envio de um técnico ao local de instalação e/ou entrega de peças de reposição novas, genuínas, e certificadas pelo fabricante ao Local da instalação ou do endereço do TRIBUNAL aprovado pela Dell EMC, conforme necessário e de acordo com a opção de suporte adquirida, para tratar do problema de um Produto e garantir a preservação da garantia integral dos ativos.

2.2.3.4. A Dell EMC oferece e instala as novas versões de software conforme elas são disponibilizadas no mercado pela Dell EMC. Determinados produtos acionam um contato com a Dell EMC de modo automático e independente, para fornecer dados que auxiliem a Dell EMC na determinação do problema.

2.2.3.5. Os Clientes que se inscrevem adequadamente têm acesso 24x7 aos conhecimentos na Web e às ferramentas de atendimento ao cliente com autoajuda da Dell EMC, tudo disponível no site de Suporte on-line da Dell EMC.

2.2.3.6. Acesso a um Gerente de serviço de tecnologia (TSM) remoto. O TSM presta os seguintes Serviços ao TRIBUNAL de modo remoto (exceto quando considerado necessário de outra forma pela Dell EMC para o suporte do TSM no local):

2.2.3.6.1. Integração: assistência à integração, que consiste em (I) verificar a precisão das informações de suporte relevantes do TRIBUNAL, tais como nome da conta, identificação da unidade de negócios, endereço, contatos autorizados e outros detalhes básicos de integração e configuração e (II) explicar como entrar em contato com a Dell EMC para abrir chamados.

2.2.3.6.2. Relatório de serviço: um relatório entregue via MyService360® (ou outro site designado pela Dell EMC), que detalha:

- a) Resumo dos chamados abertos e encerrados por mês;
- b) Verificação do Software do ambiente operacional do equipamento em relação às recomendações de codificação pretendidas;
- c) Status do Contrato, inclusive datas de início/término e outros detalhes básicos do Contrato.

2.2.3.7. Análise de serviço: o TSM oferece uma análise de serviço dos detalhes presentes no Relatório de serviço e de outros tópicos mutuamente acordados entre a Dell EMC e o TRIBUNAL (caso aplicável) durante a Integração.

2.2.3.8. Manutenção do sistema: o TSM auxilia o TRIBUNAL na coordenação da implementação das recomendações da Dell EMC fornecidas durante a Análise de serviço, inclusive o seguinte:

- a) Documentar a versão atual do Software do ambiente operacional do Equipamento do TRIBUNAL para o Produto coberto e identificar a(s) atual(is) versão(ões) de código pretendida(s) da Dell EMC;
- b) Identificar as notificações aplicáveis do Produto, inclusive conselhos técnicos (ETAs), FCOs (Field Change Order, pedido de alteração de campo), conselhos de segurança (ESAs) e fim da vida útil;
- c) Dar assistência ao agendamento de FCOs;
- d) Verificar o status da conectividade remota com ESRS.
- e) Suporte de escalonamento: suporte de escalonamento e coordenação de problemas técnicos, empresariais e críticos na Dell EMC.

2.3. Avaliação do Ambiente Operacional

2.3.1. Verificação nos níveis de desgaste do SSD (Solid State Drive).

2.3.2. Validação da ativação da conectividade remota.

2.3.3. Verificação de componentes com defeito no equipamento qualificado.

2.3.4. Verificação do Software do ambiente operacional do equipamento em relação às recomendações de codificação pretendidas.

2.3.5. Validação da unidade de disco e dos níveis do microcódigo do componente.

2.3.6. Identificação de pedidos de alteração de campo, conselhos técnicos e alertas de segurança que podem influenciar o equipamento afetado.

2.3.7. Resumo dos chamados abertos.

2.4. Substituição Proativa de Solid State Drive

2.4.1. Verificação do nível de resistência (porcentagem média de vida útil restante no SSD qualificado) de qualquer Solid State Drive atingir 5% (cinco por cento) ou menos, conforme determinação da Dell EMC, durante a vigência de um termo de renovação vigente do contrato de manutenção ProSupport Plus, o TRIBUNAL fará jus ao recebimento de uma unidade Solid State Drive de substituição.

2.5. Níveis Mínimos de Serviço

2.5.1. 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.

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

2.5.2. 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.

2.5.2.1. 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.

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

2.5.4. Tabelas de Nível Mínimo de Serviço:

Indicador: Prazo de atendimento			
Descrição do Indicador	Prazo limite para atendimento na ocorrência de inoperância ou falha.		
Periodicidade de Aferição	Mensal		
Classificação	Níveis de Severidade	Prazo limite para resposta no Local	
	1 – Crítica	Um problema grave que impede o Cliente ou grupo de trabalho de executar funções críticas aos negócios.	Em até 4 horas
	2 – Alta	Cliente ou grupo de trabalho apto a executar uma função, mas a execução da função está degradada ou seriamente limitada.	
	3 – Média	O desempenho da função de trabalho do Cliente ou grupo de trabalho não é afetado significativamente.	
	4 – Solicitação	Impacto mínimo sobre o sistema; inclui solicitações de recursos e outras questões não críticas.	
Pontos de Controle	Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.		



Documento assinado eletronicamente por **Narciso Felício de Lima Junior, Gerente**, em 05/02/2026, às 12:19, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Mateus Cançado Assis, Assessor(a) Técnico(a)**, em 05/02/2026, às 14:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Viviane Cristina de Sales, Assistente Especializado**, em 06/02/2026, às 09:58, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Alessandra da Silva Campos, Diretor(a) Executivo(a)**, em 09/02/2026, às 11:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjmg.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **25247934** e o código CRC **EDBD6E5F**.