TERMO DE REFERÊNCIA Nº 27312054 / 2026 - TJMG/SUPAD/DIRTEC/GESAD

1. ÁREAS DEMANDANTES

- Diretoria Executiva de Finanças e Execução Orçamentária - DIRFIN
- Diretoria Executiva de Contratações - DIRCONT

2. OBJETO

Fornecimento de acessos à Solução de Business Intelligence, na modalidade Relatórios Gerenciais, acessos adicionais para usuários já habilitados, suporte técnico especializado em Business Intelligence e disponibilização de infraestrutura de acesso ao ambiente Mainframe, mantidos e sustentados pela Prodemge.

3. FUNDAMENTO

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que dão suporte às atividades administrativas, orçamentárias, financeiras e patrimoniais do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG). A execução dessas atividades está diretamente vinculada à disponibilidade da infraestrutura tecnológica e dos serviços especializados providos pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE), responsável pela sustentação dos ambientes computacionais que permitem o acesso e a operação dos sistemas estruturantes do Governo do Estado de Minas Gerais.

Entre esses sistemas destacam-se o Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI-MG), o Sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços (SIAD) e o SIGPLAN/SISOR, indispensáveis ao desenvolvimento de processos relacionados ao planejamento orçamentário, à execução orçamentária e financeira, à gestão de contratos, às contratações públicas, ao controle de materiais, à administração patrimonial e às demais rotinas essenciais ao funcionamento institucional do TRIBUNAL.

O Contrato nº 290/2021, atualmente responsável pela prestação desses serviços, encontra-se em fase final de vigência e atingirá o limite máximo permitido pela legislação, impossibilitando sua prorrogação. Diante desse cenário, torna-se necessária a realização de nova contratação, de forma a evitar a interrupção dos serviços e preservar a continuidade das atividades desenvolvidas pelo TRIBUNAL.

O Anexo III apresenta os relatórios dos acessos ativos disponibilizados ao TRIBUNAL, por aplicação (data de referência de 28/08/2026).

Os serviços a serem contratados apresentam elevada integração técnica e dependência da infraestrutura mantida pela própria PRODEMGE, circunstância que inviabiliza sua dissociação ou execução por outro meio. O acesso às soluções de Business Intelligence (BI) relacionadas ao SIAFI-MG e ao SIAD está condicionado à utilização da infraestrutura tecnológica administrada pela empresa pública estadual, incluindo os ambientes computacionais, os mecanismos de conectividade e, especialmente, o ambiente Mainframe, no qual estão hospedadas aplicações, bases de dados e processamentos considerados críticos para a Administração Pública Estadual.

Além da disponibilização da infraestrutura tecnológica, faz-se necessária a prestação de suporte técnico especializado, destinado a assegurar o correto funcionamento das soluções, apoiar o tratamento de incidentes, manter a continuidade operacional dos serviços e atender demandas relacionadas à extração, consolidação e análise de informações estratégicas, indispensáveis ao processo de gestão administrativa, orçamentária e financeira do TRIBUNAL.

Ressalte-se que os serviços possuem natureza continuada e caráter essencial, uma vez que viabilizam o acesso aos sistemas corporativos do Estado de Minas Gerais e integram a infraestrutura tecnológica necessária ao desempenho das atribuições institucionais do TRIBUNAL. Não se identifica alternativa técnica capaz de substituir a infraestrutura disponibilizada pela PRODEMGE, razão pela qual a contratação mostra-se indispensável para garantir a disponibilidade, a segurança, a estabilidade e o desempenho dos serviços

utilizados, evitando riscos de descontinuidades das atividades administrativas e financeiras do órgão.

Adicionalmente, a contratação contempla o fornecimento de licenças de acesso à solução de Business Intelligence (BI), destinadas à criação, gerenciamento e disponibilização de relatórios gerenciais, bem como a disponibilização de acessos à solução SNA, conforme informações constantes do Processo SEI nº 0072997-36.2026.8.13.0000, em atendimento às demandas apresentadas pela PRODEMGE e analisadas pela GECON, assegurando que as áreas demandantes disponham dos recursos tecnológicos necessários ao pleno desenvolvimento de suas atividades.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Não há alinhamento estratégico vinculado.
Esta contratação está prevista no Plano de Contratação Anual de 2026 na GESAD.

5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

Item	Descrição do item	Código CATMAS	Unidade	Qtde	Valor Unitário (R$)	Valor mensal (R$)	Valor Total 12 meses (R$)
				(a)	**(b)**	**(c = a x b)**	**(c x 12)**
1	Acesso a Solução de Business Intelligence – Modalidade Relatórios Gerenciais	0053783	unidade	20	416,00	8.320,00	99.840,00
2	Acesso Adicional a Solução de Business Intelligence – Modalidade Relatórios Gerenciais	0034606	unidade	6	180,00	1.080,00	12.960,00
3	Suporte técnico em Business Intelligence – horário comercial	0053775	hora	4	248,00	992,00	11.904,00
4	Acesso ao Ambiente Mainframe - Associação de endereço IP a terminal	0034819	terminal	280	49,00	13.720,00	164.640,00
	VALOR TOTAL						**R$ 289.344,00**

6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. Compõem o objeto os serviços a seguir relacionados:

6.1.1 Acesso à Solução de Business Intelligence (BI)

Consiste na liberação de acesso de usuários às soluções de business intelligence que estão disponíveis para o Estado de Minas Gerais.

a) Modalidade de Acessos

Relatórios Gerenciais	Permite ao usuário criar, visualizar, modificar, salvar e imprimir planilhas e relatórios gerenciais, além de visualizar e interagir com o painel de indicadores.
Relatórios Gerenciais - Acesso Adicional	Acesso a outras soluções para usuário que já tenha acesso liberado na modalidade Relatórios Gerenciais.

Abaixo, exemplo de soluções de business intelligence do Estado de Minas Gerais com os seus respectivos órgãos gestores:

Solução	**Gestor**
Custo do Preso e do Adolescente Acautelado	SEDS
DETRAN - Infrações	DETRAN
DETRAN - Veículos	DETRAN
INFOPEN - Informações Penitenciárias	SEDS
RHPM - Recursos Humanos da PMMG	PMMG
SEAB - Ocorrências Policiais da PCMG	PCMG
SIAD - Sistema Integrado de Administração de Material e Serviço	SEPLAG
SIAFI-MG – Sistema Integrado de Administração Financeira	SEF
SICA - Custo Aluno	SEE
SIDS – Sistema Integrado Defesa Social	SEDS
SIGCON – Entrada - Convênios	SEGOV
SIGCON – Saída – Convênios	SEGOV
SIGPLAN - SISOR - Planejamento e Orçamento	SEPLAG
SIOP – Sistema Integrado Obras Públicas	SETOP
SISAD - Avaliação de Desempenho	SEPLAG
SISAP – Sistema Integrado Recursos Humanos	SEPLAG
SISEMA - Registro do Uso Legal da Água	SEMAD
SISEMA - Revitalização do Rio das Velhas – Meta 2010	SEMAD

SISSO - Rede Assistência à Saúde	IPSEMG
SM20 - Ocorrências Policiais da PMMG	PMMG

b) Detalhamento dos serviços

1) O acesso é concedido por solução e necessita ser autorizado pelo órgão gestor da mesma.
2) Na modalidade Relatórios Gerenciais, o acesso a outras soluções se dá por meio de Acesso Adicional.
3) Para a modalidade Painéis Analíticos, o acesso a outras soluções é livre, desde que a arquitetura da solução esteja preparada para o uso de ferramentas analíticas e mediante autorização do órgão gestor para acesso à solução.
4) A solução deverá disponibilizar acesso à Solução de Business Intelligence da PRODEMGE, na modalidade Relatórios Gerenciais, para utilização pelo TRIBUNAL.
5) A solução deverá permitir acesso aos dados e informações provenientes dos sistemas estruturantes do Estado de Minas Gerais, especialmente SIAFI-MG e SIAD.
6) A solução deverá possibilitar emissão, consulta e acompanhamento de relatórios gerenciais utilizados pelas unidades administrativas do TRIBUNAL.
7) A solução deverá contemplar acessos adicionais à solução de Business Intelligence, conforme necessidade operacional do TRIBUNAL.

c) O que não está no Escopo

- Desenvolvimento e/ou customizações no(s) sistema(s) transacional(is) origem de dados da solução de business intelligence.
- Construção de Camada Semântica.
- Serviços de Desenvolvimento e Manutenção de solução de business intelligence.
- Definição do tratamento a ser dado quando houver inconsistência de informações nos dados dos sistemas de origem.
- Desenvolvimento, pela CONTRATADA, de relatórios, gráficos, mapas temáticos espaciais e painéis de indicadores.
- Capacitação de usuários na utilização da solução de business intelligence.
- Acesso à Internet.
- Produção (carga de dados) da solução de business intelligence.
- Fornecimento de hardware utilizado pelo usuário para acesso à solução, bem como de softwares necessários para o acesso (sistema operacional, browser, plugins, Java machine, etc.).

6.1.2 Suporte Técnico em Business Intelligence:

Consiste no apoio ao TRIBUNAL no funcionamento e na avaliação de demandas específicas em soluções de Business Intelligence (BI), desenvolvidas pela CONTRATADA e que se encontram em ambiente de produção.

a) Detalhamento do Serviço

O Suporte Técnico em Business Intelligence se destina aos gestores das soluções de BI no TRIBUNAL e contempla as seguintes atividades:

1) Identificação de problemas técnicos e elaboração de sugestões e soluções;
2) Esclarecimentos de dúvidas e de questões relacionadas ao funcionamento e operação de soluções de business intelligence;
3) Suporte no desenvolvimento de relatórios de extração de informações;
4) Suporte na utilização e interpretação de painéis de indicadores;
5) Suporte na utilização dos recursos das ferramentas de business intelligence adotadas pela CONTRATADA.

b) O que não está no Escopo

- Desenvolvimento e/ou customizações no(s) sistema(s) transacional(is) origem de dados da solução de business intelligence, que deverá ser objeto específico de contrato;
- Desenvolvimento de solução de business intelligence;
- Manutenção da solução de business intelligence;
- Validação das informações processadas nas bases de dados;
- Definição do tratamento a ser dado na ocorrência de inconsistência de informações;
- Acesso à solução de business intelligence;
- Capacitação em solução de business intelligence;
- Produção da solução de business intelligence.

6.1.3 Acesso ao ambiente Mainframe

A CONTRATADA disponibiliza infraestrutura de equipamentos, de conectividade, de sistemas e serviços para permitir o acesso e o tráfego de informações entre estações de trabalho operando com protocolo de redes TCP/IP e sistemas de informação hospedados em ambiente mainframe.

a) Modalidades do Serviço

- **Associação de um endereço IP diretamente a um terminal (endereço SNA) -** Cada endereço estará associado a um único e exclusivo terminal. Nesse sentido a estação de trabalho que tenha endereço IP associado terá acesso não concorrente ao ambiente mainframe, podendo assim acessar a todos os sistemas hospedados no mainframe da CONTRATADA, desde que haja autorização por parte da entidade proprietária do sistema.
- **Associação de vários endereços IP a um pool de terminais (endereços SNA) –** O TRIBUNAL determinará um número (pool) de terminais a serem emulados por um número de endereços IP (rede IP). Ressaltando-se que, quando o limite de endereços SNA for atingido, nenhuma outra estação (endereço IP da rede) poderá mais emular terminal até que alguma outra estação libere o seu acesso.

b) Detalhamento do serviço

1) O TRIBUNAL deverá obter autorização formal e escrita junto ao respectivo gestor dos sistemas, objeto deste contrato, caso sejam de propriedade de terceiros.
2) Para permitir acesso às aplicações mainframe, a CONTRATADA irá estabelecer associação entre os endereços Internet Protocol (IP) da rede local do TRIBUNAL e endereços System Network Arquitecture (SNA) do mainframe.
3) Como pré-requisito para esse serviço, o TRIBUNAL deverá ter contratado, no portal da Rede IP Multisserviços (www.redegoverno.mg.gov.br) um acesso e contratado junto à CONTRATADA o Serviço de Integração à Rede IP Multisserviços. Após a instalação do acesso, o TRIBUNAL estará conectado à rede de comunicação de dados do Estado, condição indispensável para se ter acesso ao ambiente mainframe.
4) Por questões de segurança, a CONTRATADA não permite acesso ao ambiente mainframe por quaisquer tipos de conexões que tenham a Internet como infra-estrutura básica. Os acessos somente são permitidos através de contratação de linha dedicada de comunicação de dados interconectada à Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais.
5) A solução deverá disponibilizar acesso ao ambiente Mainframe da PRODEMGE por meio de associação de endereço IP a terminal.
6) O serviço deverá viabilizar a comunicação entre o ambiente tecnológico do TRIBUNAL e os sistemas hospedados em ambiente Mainframe da PRODEMGE.

c) O que não está no Escopo

- O suporte à confecção ou elaboração de relatórios que identifiquem os acessos feitos a partir da rede local do TRIBUNAL, a exemplo de quantitativo de acessos simultâneos por período;
- Aquisição, instalação, manutenção e configuração do servidor de impressão LPD (este servidor tem o objetivo de receber as impressões enviadas pelo mainframe, tratando a conversão do ambiente mainframe

para o ambiente de baixa plataforma);

- Manutenções em ativos de rede instalados na Rede Local (LAN) do TRIBUNAL;
- Linhas de comunicação de dados para o TRIBUNAL;
- Envio de técnicos da CONTRATADA às dependências do TRIBUNAL para qualquer outro tipo de suporte ou serviço;
- Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos em equipamentos instalados nas dependências do TRIBUNAL;
- Atendimento na rede local do TRIBUNAL para configurações nas estações de trabalho nem de servidores;
- Autorizações de acesso a sistemas de propriedade de qualquer entidade;
- Manutenções de qualquer tipo em sistemas aplicativos, para adequação ao serviço ou não;
- Fornecimento do software QWS-3270.

6.2 Condições gerais:

6.2.1 A solução deverá permitir a continuidade do acesso aos sistemas corporativos do Estado utilizados pelo TRIBUNAL.
6.2.2 A solução deverá permitir aos usuários autorizados: criar, visualizar, alterar, salvar e imprimir relatórios gerenciais e planilhas, bem como consultar painéis de indicadores disponibilizados pela PRODEMGE.
6.2.3 A solução deverá operar em infraestrutura dotada de recursos de hardware, rede, energia, refrigeração e mecanismos de prevenção e combate a incêndio mantidos pela PRODEMGE.
6.2.4 A solução deverá ser disponibilizada em ambiente operacional hospedado no Datacenter da PRODEMGE.
6.2.5 Os acessos deverão ser configurados conforme perfis e permissões definidos pelo TRIBUNAL, observadas as regras de autenticação da PRODEMGE.
6.2.6 O acesso às soluções deverá ocorrer remotamente, observando os critérios de autenticação e segurança definidos pela PRODEMGE.
6.2.7 A solução deverá utilizar a infraestrutura de comunicação TCP/IP disponibilizada pela PRODEMGE.
6.2.8 A solução deverá operar de forma integrada à infraestrutura tecnológica mantida pela PRODEMGE.
6.2.9 A configuração dos acessos deverá observar os perfis autorizados pelo TRIBUNAL e as regras operacionais definidas pela PRODEMGE para utilização da solução de Business Intelligence e do ambiente Mainframe.

7. PRAZOS E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Prazos

7.1.1 Considerando que se trata de continuidade de prestação de serviço, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços imediatamente após a assinatura e publicação do contrato, até o término da vigência do contrato.

7.1.2 A disponibilização dos acessos às soluções de Business Intelligence e ao ambiente Mainframe ocorrerá sob demanda do TRIBUNAL, mediante solicitação formal encaminhada à CONTRATADA e observadas as autorizações exigidas pelo órgão gestor da solução, quando aplicável.

7.2 Local de Prestação dos Serviços: Remota.

7.3. A CONTRATADA deverá realizar o cadastramento dos usuários, configurar os perfis de acesso autorizados e disponibilizar as credenciais necessárias para utilização dos serviços, observadas as políticas de segurança e autenticação da PRODEMGE.

7.4 Os serviços deverão ser executados de forma a assegurar a continuidade das atividades do TRIBUNAL, observadas as condições técnicas, operacionais e de segurança estabelecidas neste Termo de Referência.

8. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO

8.1 Garantia dos Serviços:

8.1.1. A CONTRATADA deverá garantir a adequada prestação dos serviços durante toda a vigência do contrato, assegurando a correção de falhas e a manutenção da disponibilidade dos serviços contratados, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

8.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento em horário comercial para registro de solicitações, esclarecimento de dúvidas e comunicação de falhas relacionadas aos serviços contratados.

8.1.3. O atendimento será realizado por meio do Service Desk da CONTRATADA, conforme procedimentos e horários estabelecidos no Caderno de Serviços da PRODEMGE.

8.2 Suporte Técnico em Business Intelligence

O suporte técnico deverá contemplar, no mínimo:

- análise das demandas e necessidades apresentadas pelo TRIBUNAL;
- identificação de problemas técnicos e proposição de soluções relacionadas às ferramentas de Business Intelligence;
- esclarecimento de dúvidas quanto à utilização e operação das soluções de Business Intelligence disponibilizadas pela PRODEMGE;
- suporte na utilização e interpretação de painéis de indicadores disponibilizados pela PRODEMGE;
- apoio na utilização dos recursos das ferramentas de Business Intelligence adotadas pela PRODEMGE;
- suporte no desenvolvimento de relatórios de extração de informações disponibilizadas pela PRODEMGE.

9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

A execução do objeto contratado deverá atender aos níveis de serviço acordados entre as partes, que serão monitorados conforme especificado abaixo:

9.1 Acesso a Solução de Business Intelligence

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de Data Center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	**97,00%**
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	**Ambiente Operacional de Data Center** Entende-se por ambiente operacional de Data Center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Datacenter da Prodemge (rede interna); • A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio. **Disponibilidade**

	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do Cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.
Descrição do Indicador	**Manutenções Técnicas Programadas** Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	• Tempo Total contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). **Indicador (%) = TTC – (TTI-TMP) *100** **TTC** Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.

<table>
<tr><td>Descontos a serem aplicados de acordo com o índice de cumprimento dos níveis de serviço (glosas no faturamento</td><td>
<table>
<tr><td>Faixas de ajuste</td><td>A partir de 90,00 e abaixo de 97,00%</td><td>Abaixo de 90,00%</td></tr>
<tr><td>Fatores de ajuste</td><td>1%</td><td>4%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Evidências</td><td>A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.</td></tr>
<tr><td>Publicação</td><td>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.
• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</td></tr>
</table>

9.2 Suporte Técnico em Business Intelligence

Indicador	Percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 20 horas úteis.
Acordo de Nível de Serviço	**80,00%**
Objetivo do Indicador	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pela área responsável, em até 20 horas úteis.
Premissas	• O cliente deverá indicar representante junto à Prodemge para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e atestar sua execução. • O cliente deverá responsabilizar-se por quaisquer falhas, erros, ou imperfeições originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da Prodemge. • O cliente deverá responsabilizar-se por eventuais alterações de escopo e prazo, quando for o caso. • O cliente deverá autorizar e/ou obter autorização de acesso a informações necessárias à prestação do serviço, quando for o caso. • O cliente deverá disponibilizar equipamentos, softwares e demais materiais necessários à realização do serviço, bem como o acesso às instalações e contatos nas áreas envolvidas com o trabalho, quando for o caso. • O serviço de Suporte Técnico em Solução de Business Intelligence será realizado “sob demanda”, mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato. • Deve haver o mínimo de 5 (cinco) solicitações no mês para gerar apuração do indicador.

<table>
<tr><td>Descrição do Indicador</td><td>O SLA de atendimento consiste no percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 20 horas úteis.
Observações:
O retorno de atendimento se configura quando a área responsável assume o atendimento da prestação do serviço e efetua o registro na ferramenta de Service Desk.
Hora útil é considerado o período de 08 às 18h, horário de Brasília, de segunda à sexta-feira, com exceção de feriados.</td></tr>
<tr><td>Periodicidad da Apuração</td><td>Mensal</td></tr>
<tr><td>Mecanismo de Cálculo da Apuração</td><td>(PSR) = (TSP / TSR) x 100
PSR – Percentual de solicitações retornadas no prazo
TSP – Total de solicitações retornadas no prazo
TSR – Total de solicitações registradas no Service Desk
Prazo – retorno de atendimento em até 20 horas úteis
A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.
Nos meses em que o TSR for igual a zero, a aferição será considerada de 100%.</td></tr>
<tr><td>Descontos a serem aplicados de acordo com o índice de cumprimento dos níveis de serviço (glosas no faturamento</td><td><table><tr><td>Faixas de ajuste</td><td>A partir de 60,00 e abaixo de 80,00%</td><td>Abaixo de 60,00%</td></tr><tr><td>Fatores de ajuste</td><td>1%</td><td>4%</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Evidências</td><td>Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.</td></tr>
<tr><td>Publicação</td><td>O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.
Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</td></tr>
</table>

9.3 Acesso ao ambiente Mainframe

Indicador	Disponibilidade das comunicações TCP/IP, entre o Mainframe e o backbone central.
Acordo de Nível de Serviço	**98,50%**
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
	Comunicações TCP/IP

Descrição do Indicador	Entende-se por comunicações TCP/IP, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.
Descrição do Indicador	**Manutenções Técnicas Programadas**
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	• Tempo Total contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). **Indicador (%) = TTC – (TTI-TMP) *100** **TTC** Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.

<table>
<tr><td>Descontos a serem aplicados de acordo com o índice de cumprimento dos níveis de serviço (glosas no faturamento</td><td>
<table>
<tr><td>Faixas de ajuste</td><td>A partir de 90,00% e Abaixo de 98,50%</td><td>Abaixo de 90,00%</td></tr>
<tr><td>Fatores de ajuste</td><td>1%</td><td>4%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Evidências</td><td>A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.</td></tr>
<tr><td>Publicação</td><td>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.
• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</td></tr>
</table>

9.4 A indisponibilidade do acesso que integra o TRIBUNAL à Rede Governo não caracteriza indisponibilidade do serviço acesso ao ambiente mainframe.

9.5 O presente contrato será objeto de negociação, caso o TRIBUNAL solicite alteração nos níveis de serviço, que deverá ser formalizada por termo aditivo.

10. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Fluxo de Execução dos Serviços

10.1.1 O TRIBUNAL encaminhará à CONTRATADA a solicitação de execução do serviço, observados os requisitos específicos de cada objeto contratado.

10.1.2 Quando aplicável, o TRIBUNAL providenciará as autorizações necessárias junto ao órgão gestor da solução ou do ambiente a ser acessado.

10.1.3 A CONTRATADA deverá registrar a solicitação em sua ferramenta de gestão de serviços ou Service Desk e, quando aplicável, disponibilizará o respectivo protocolo de atendimento.

10.1.4 A CONTRATADA realizará a análise técnica da demanda, classificará o atendimento e encaminhará a solicitação à equipe responsável pela execução.

10.1.5 Durante a execução, poderão ser solicitadas informações complementares ao TRIBUNAL para viabilizar a conclusão da demanda.

10.1.6 Concluída a execução, a CONTRATADA disponibilizará o serviço solicitado, comunicará a conclusão do atendimento ao TRIBUNAL e registrará o encerramento do atendimento.

10.1.7 O acompanhamento das solicitações será realizado pelo gestor e fiscal do contrato, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

10.1.8 O Anexo II relaciona os procedimentos de solicitação de acessos, que relaciona os pré-requisitos para os acessos, áreas responsáveis pela aprovação dos pedidos no TRIBUNAL e demais regras para a concessão dos acessos.

10.2 Acesso à Solução de Business Intelligence

10.2.1 A solicitação deverá conter a identificação do usuário (MASP ou matrícula), nome completo, e-mail institucional e telefone para contato.

10.2.2 Deverá ser apresentada autorização do órgão gestor da solução, quando exigida.

10.2.3 A CONTRATADA realizará o cadastramento do usuário e disponibilizará login e senha provisória.

10.2.4 A disponibilização de acesso aos armazéns de dados dos sistemas corporativos estará condicionada à autorização do respectivo órgão gestor e, quando exigido, à comprovação de capacitação prévia do usuário, em

conformidade com as normas de acesso vigentes para cada ambiente, tais como SIAFI (SEF), SIAD (SEPLAG), SISAP (SEPLAG) e SISAD (SEPLAG).

10.2.5 Os acessos serão disponibilizados remotamente por meio da infraestrutura da CONTRATADA.

10.2.6 Fluxo de Desativação do Serviço:

10.2.6.1 Desativação e Exclusão:

- O TRIBUNAL executa cópia de segurança de todos os relatórios associados ao usuário responsável pelo acesso que está sendo desativado ou, caso queira, formaliza a não necessidade da cópia de segurança.
- O TRIBUNAL solicita a desativação do acesso à CONTRATADA, via Service Desk, informando o número de identificação oficial (MASP, matrícula) do usuário.
- A CONTRATADA confirma a execução da cópia de segurança ou dá ciência à formalização do TRIBUNAL de que não há necessidade de sua execução.
- A CONTRATADA exclui o usuário responsável pelo acesso, a partir do seu MASP ou matrícula, bem como todos os relatórios associados a este usuário.

10.2.7 Atendimento e Suporte:

O atendimento à utilização dos acessos (senha, reabilitação, etc.) pelos usuários é feito através do Service Desk da CONTRATADA, que está disponível para o TRIBUNAL conforme descrito no capítulo 9 do Caderno de Serviços Prodemge.

10.3 Suporte Técnico em Business Intelligence

10.3.1 As solicitações serão executadas sob demanda, mediante abertura de chamado.

10.3.2 Os serviços serão executados sob demanda, observada a quantidade de horas efetivamente executadas e aceitas pelo TRIBUNAL.

10.3.3 Os atendimentos poderão ser realizados remotamente ou nas dependências da CONTRATADA, conforme a natureza da demanda.

10.3.4 A conclusão do atendimento será registrada no sistema de gestão de chamados da CONTRATADA.

10.4 Acesso ao Ambiente Mainframe

10.4.1 As solicitações de acesso deverão observar as autorizações dos órgãos gestores dos sistemas hospedados no ambiente Mainframe.

10.4.2 O TRIBUNAL deverá disponibilizar os pré-requisitos necessários para utilização do serviço, incluindo a infraestrutura de comunicação contratada, quando aplicável.

10.4.3 A CONTRATADA realizará a associação dos endereços IP aos respectivos terminais.

10.4.4 O TRIBUNAL será responsável pela instalação e configuração do software emulador necessário ao acesso, podendo solicitar suporte ao Service Desk da CONTRATADA.

10.4.5 O serviço será disponibilizado em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

10.4.6 Fluxo de Desativação do Serviço:

- O TRIBUNAL (Gestor da Rede Governo) solicita a desativação do serviço, pelo Service Desk, informando os números dos IP´s a serem desativados.
- A CONTRATADA realiza a desativação do serviço, em até 4 (quatro) dias úteis.

Caso a desativação ocorra até o dia 15 (quinze) do mês, não haverá faturamento referente a esse mês. Se a desativação ocorrer após o dia 15 (quinze), todo o mês será faturado.

11. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1 A medição dos serviços será realizada mensalmente pelo gestor e pelo fiscal do contrato, com base na verificação da execução dos serviços, nos relatórios e evidências apresentados pela CONTRATADA e no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos neste Termo de Referência.

11.2 Recebimento Provisório

11.2.1. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal do contrato, no prazo previsto de 10 (dez) dias úteis, mediante verificação da execução dos serviços e da documentação apresentada pela CONTRATADA.

11.2.2. Constatadas pendências ou desconformidades, o recebimento provisório ficará suspenso até a regularização pela CONTRATADA.

11.3 Recebimento Definitivo

11.3.1. O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato, após a verificação da conformidade dos serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

11.3.2. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade dos serviços prestados, nem a obriga a sanar eventuais irregularidades constatadas durante a vigência contratual, na forma da legislação aplicável.

11.3.3 O recebimento definitivo de cada entrega se dará após a homologação realizada pela área de negócio do TRIBUNAL.

11.3.4 Após o recebimento definitivo, o TRIBUNAL formalizará o aceite definitivo à CONTRATADA, da qual estará autorizada a emitir a nota fiscal.

12. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

12.1 O TRIBUNAL pagará à CONTRATADA, pela execução dos serviços mediante a efetiva prestação dos serviços, devidamente atestada pelo gestor e fiscal do contrato.

12.2 Os Níveis Mínimos de Serviços somente impactarão o pagamento da CONTRATADA após decorridos 30 (trinta) dias da publicação do contrato, mas serão aferidos desde o início do contrato de forma a proporcionar às partes contratantes um período de adaptação do referido indicador.

12.3 A realização dos descontos indicados para os Níveis Mínimos de Serviços não impede a aplicação de sanções à CONTRATADA por conta de inexecução contratual.

12.4 O TRIBUNAL terá até 15 (quinze) dias corridos contados da disponibilização no Espaço Cliente do relatório da apuração do nível de serviço para contestar os resultados apresentados.

12.4.1 À CONTRATADA ficará reservado o direito ao contraditório, a ser apresentado ao TRIBUNAL em até 15 (quinze) dias corridos contados do envio de confirmação de leitura do recebimento da contestação apresentada.

12.4.2 No caso de contestação, o TRIBUNAL deverá enviar e-mail para o endereço eletrônico gestaosla@prodemge.gov.br.

12.5 A aplicação dos ajustes, se houver, ocorrerá no mês subsequente à conclusão do processo descrito no item anterior.

12.6 As notas fiscais/faturas relativas aos serviços prestados serão emitidas em conformidade com os preços e condições no mês subsequente à prestação do serviço, após o ateste da prestação dos serviços, com vencimento no 10º (décimo) dia após sua emissão.

12.7 Caracterizada a mora do TRIBUNAL quanto ao pagamento dos valores devidos pelos serviços prestados, incidirão juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, hipótese em que será emitida nota de débito para liquidação dentro de 10 (dez) dias contados da sua emissão.

12.8 Reajuste Anual pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 Conforme padrão definido pelo TRIBUNAL, mais as complementares a seguir:

13.1.1 Assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade, conforme Anexo I deste contrato, comprometendo-se a resguardar a confidencialidade dos dados e a não divulgar, sem autorização, quaisquer informações obtidas em razão da prestação dos serviços, adotando as medidas cabíveis para que preposto e empregados mantenham sigilo sobre o conteúdo dos documentos a que tiverem acesso.

13.1.2 Neste caso, o termo deve ser assinado pelo gestor da CONTRATADA, e ser entregue ao TRIBUNAL em até 10 (dez) dias úteis após o início da vigência do Contrato.

13.1.3 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços.

13.1.4 Comunicar ao TRIBUNAL qualquer anormalidade na prestação do serviço.

13.1.5 Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato.

13.1.6 Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos ou mesmo por ela elaborados, em virtude dos serviços ora contratados.

14. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL

14.1 Conforme padrão definido pelo TRIBUNAL, mais as complementares a seguir:

14.1.1 Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço.

14.1.2 Indicar representante junto à CONTRATADA para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações.

14.1.3 Esclarecer a estratégia de divulgação e segurança de acesso das informações do software, responsabilizando-se pela validação dos dados antes da sua publicação interna ou externa.

14.1.4 Disponibilizar local adequado, com mobiliário, infraestrutura de rede e telefonia, caso seja definido que a equipe da CONTRATADA ficará alocada nas instalações do TRIBUNAL.

14.1.5 Disponibilizar equipamentos, softwares e demais materiais necessários à utilização do sistema e que não sejam de responsabilidade/propriedade da CONTRATADA.

14.1.6 Comunicar à CONTRATADA qualquer suspensão ou interrupção programada da utilização dos serviços que possa impactar sua execução.

15. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

Não há, considerando a exclusividade de fornecimento do serviço por parte da CONTRATADA.

16. GARANTIA CONTRATUAL

Não há.

17. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA

Não há.

18. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato vigorará por 12 (doze) meses a contar de sua publicação, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, sempre mediante a assinatura de Termo Aditivo, respeitada a vigência máxima decenal prevista no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

19. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1 O gestor do contrato será o servidor ocupante do cargo de Gerente da Gerência de Sistemas Administrativos - GESAD.

19.2 Os fiscais técnicos serão os servidores ocupantes do cargo de Coordenador da Coordenação de Sistemas Financeiros e de Planejamento Orçamentário - COSFIP e Coordenação de Infraestrutura de Processamento - COINFRA.

19.3 Os fiscais das áreas de negócio serão os servidores ocupantes dos cargos gerenciais das áreas gestoras dos sistemas que fazem parte do escopo do contrato, neste caso, a GECON (DIRFIN) e a GECOMP (DIRCONT), que deverá indicar os servidores que atuarão na validação e aprovação dos acessos dos usuários.

19.4. A validação e aprovação dos acessos dos usuários compete a cada área atribuída a seguir:

a) GECON: acesso ao serviço do BI SIAFI;

b) GECOMP: acesso ao serviço do BI SIAD;

c) COSFIP: acesso ao Ambiente Mainframe.

20. ANTICORRUPÇÃO

Conforme padrão do TRIBUNAL.

21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme padrão do TRIBUNAL.

22. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

As partes tratarão confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos:

22.1. Os documentos, dados e informações produzidos ou guardados no âmbito deste contrato poderão ser disponibilizados, quando caracterizados como públicos, de forma ativa por meio da sua divulgação espontânea, ou por meio de requerimento encaminhado à unidade responsável pela tutela da informação solicitada, nos termos do artigo 7º da Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

22.2. Os documentos, dados e informações de que trata o item anterior poderão ser classificados nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, sem prejuízo das demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

22.3. A CONTRATADA não é titular das informações por ela tratadas e/ou armazenadas. A liberação de acesso às informações depende de prévia autorização expressa do titular, nos termos e limites dispostos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

22.4. O acesso a informações de propriedade de um outro Órgão do Estado, ou de um outro Departamento deste Órgão, devem ser solicitadas a esse diretamente pelo TRIBUNAL.

22.5. O TRIBUNAL assume o compromisso de sempre permanecer em conformidade com as recomendações de segurança da informação e com os preceitos estabelecidos pela Política de Segurança da Informação da CONTRATADA.

22.6. O TRIBUNAL assume o compromisso de alertar, imediatamente, a CONTRATADA dos incidentes de segurança ocorridos e identificados nos seus ativos de tecnologia da informação (TI).

23. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Não há

24. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

24.1 Conforme disposições definidas na Minuta do Contrato.

24.2. Das multas moratórias:

24.2.1. Multa - Moratória de 0,1% [um décimo por cento] por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 100 dias [cem] dias.

25. ASSINATURAS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Integrante Técnico	**Integrante Demandante**
Rogério Luis Massensini – F0349969 Gerente da Gerência de Sistemas Administrativos - GESAD Márcia Batista Almeida - F0353110 - Coordenadora da Coordenação de Sistemas Financeiros e de Planejamento Orçamentário - COSFIP	Narciso Felicio de Lima Júnior - F0353920 - Gerente da Gerência de Infraestrutura Tecnológica de Processamento e Conectividade - GETEC Denilson dos Santos Rodrigues - T0013359 - Coordenador da Coordenação de Infraestrutura de Processamento - COINFRA
O CECOR realizou a análise de conformidade do documento de acordo com Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.	
Riann Martinelli Batista - 10355529 CECOR	João Pedro Oliveira Stringheta – TJ 68544 Assessor Técnico da CECOR

26. APROVAÇÃO DA AUTORIDADE MÁXIMA DA DIRTEC

Autoridade Máxima da DIRTEC (ou Autoridade Superior, se aplicável)
Mateus Cançado Assis Diretor da DIRTEC - Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação

Documento assinado eletronicamente por **Rogerio Luis Massensini**, **Gerente**, em 21/09/2026, às 11:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Márcia Batista de Almeida**, **Coordenador(a)**, em 22/09/2026, às 14:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Denilson dos Santos Rodrigues**, **Coordenador(a)**, em 28/09/2026, às 13:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Aparecido Sousa Gomes**, **Gerente**, em 29/09/2026, às 15:33, 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 **27312054** e o código CRC **9051A80A**.