

**TJMG**

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  
Sala: S/Nº 3º e 4º PV

## **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 20983616 / 2024 - TJMG/SUP-ADM/DIRFOR/GETEC**

### **1. ÁREA DEMANDANTE**

Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC.

### **2. OBJETO**

Contratação de serviços de suporte técnico especializado para os softwares da solução de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal - Commvault

### **3. FUNDAMENTO**

O Tribunal possui em seu ambiente de TIC uma solução de backup de dados composta de hardware Hiperconvergente (SDS – Software Defined Storage) e software responsável por garantir a salvaguarda e recuperação de dados (backup e restore) dos sistemas críticos e essenciais que suportam os processos de negócio do Tribunal, tais como Themis, PJE, JPE, e-mail corporativo, diretórios de arquivos de rede, dentre outros. A solução é necessária não somente em casos de desastre, ataques cibernéticos e “sequestros” de dados, mas também para suprir pequenos incidentes rotineiros, através de recuperação de versões apagadas ou pretéritas.

Além disso, esta infraestrutura atende ao processo de restauração de dados, possibilitando a duplicação do Banco de Dados PostgreSQL do ambiente PJE Produção para o ambiente de Suporte.

No que se refere ao software, a solução é composta por licenças do fabricante Commvault, sendo responsável pelo gerenciamento dos dados, backup e replicações dos ambientes de produção, desenvolvimento e homologação que dão suporte às operações dos sistemas jurisdicionais e administrativos.

Trata-se de uma aplicação agnóstica, ou seja, possui interoperabilidade com diversos hardwares, respeitados alguns requisitos técnicos mínimos.

Os serviços de suporte dos licenciamentos estão próximos do término de sua vigência.

Considerando que é necessário prover condições para que o ambiente de produção tenha alta disponibilidade, bem como mitigar riscos de paralisação do serviço de *backup* e *restore* em caso de falha do software, além de prover atualizações de versões, releases e patches do software, é necessária a realização de nova contratação.

Cabe ressaltar que os serviços de suporte do hardware estão cobertos por contratos de manutenção dos equipamentos, conforme preconizam as boas práticas da governança da Tecnologia da Informação.

#### 4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação da solução de TIC objeto deste termo de referência consta do plano anual de contratações da DIRFOR, e está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2023/2024) do TRIBUNAL, identificada no portfólio de ações através da ação “Contratação de Serviços de Suporte para a solução de armazenamento de backup de dados do TRIBUNAL”.

#### 5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

LOTE ÚNICO						
Item	Serviço	ID	Qtd (meses)	Valor máximo unitário admitido (R\$)	Valor máximo total admitido (R\$)	Catmas
1	Serviços de Suporte para Conjuntos de Licenciamento Commvault.	Commcell ID: FC465	24	R\$195.800,00	R\$ 4.699.200,00	000116122

#### 6. DETALHAMENTO DO OBJETO

##### 6.1. Detalhamento dos Conjuntos de Licenciamento.

Detalhamento do conjunto de licenciamentos	ID
Conjunto de Licenciamento Commvault Complete: 1.281 TB	Commcell ID: FC465
Conjunto de Licenciamento Hyperscale 1.5: 523 TB	
Serviços de Suporte para Conjunto de Licenciamento Hyperscale-X : 4.656TB	

#### 7. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

7.1. Os serviços se darão na forma de prestação de serviço de natureza continuada, durante toda a vigência do contrato.

7.2. Os serviços devem estar disponíveis 24x7, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, inclusive feriados, com condições de atendimento de acordo com a severidade do problema.

7.3. A Contratada deverá disponibilizar canais de atendimento, onde serão registrados os chamados para os serviços.

7.3.1. Os chamados poderão ser registrados através de linha telefônica, correio eletrônico ou serviço via internet.

7.3.2. O atendimento telefônico deverá ser realizado no idioma português do Brasil e deverá ter um único número de contato para todos os produtos de software que compõem o objeto.

7.4. Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento afetado, descrição detalhada da

resolução do chamado, dentre outras informações pertinentes.

- 7.5. A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado, sua base de dados de chamados do TJMG, conjuntamente com o modelo de dados, para que o Tribunal possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento os atendimentos, averiguação dos prazos de solução ou auditoria do serviço.
- 7.6. O serviço de suporte deverá compreender atividades que incluem, mas não se limitam a:
- 7.6.1. Diagnóstico de problemas e suporte remoto, sem prejuízo dos prazos de atendimento previstos;
  - 7.6.2. Identificação de problemas técnicos e elaboração de soluções;
  - 7.6.3. Atendimento telefônico direto por especialistas da área técnica;
  - 7.6.4. Gerenciamento remoto dos softwares para verificar sinais de alerta de problemas;
  - 7.6.5. Esclarecimentos de dúvidas em relação ao funcionamento, suporte e soluções técnicas empregadas nas falhas reclamadas;
  - 7.6.6. Configuração para fornecimento de indicadores para confecção de relatórios acerca de seu funcionamento se solicitado pelo TRIBUNAL;
- 7.7. Por suporte técnico, entende-se o conjunto de ações e atividades que permitam a habilitação, implementação/aplicação, manutenção e colocar em produção quaisquer funcionalidades da solução disponibilizadas pelo fabricante;
- 7.8. A Contratada fica responsável por informar prontamente ao TJMG sobre a disponibilidade de patches, correções e novas versões ou releases dos softwares; apresentar documentação com notas de lançamento, problemas resolvidos, novas funcionalidades disponibilizadas e recomendações; e disponibilizar as atualizações.
- 7.9. Caberá exclusivamente ao Tribunal a decisão de implantar ou não as atualizações fornecidas pela Contratada.
- 7.9.1. Uma vez agendada a aplicação conforme planejamento do TJMG, a contratada será responsável por aplicar as atualizações e realizar os testes garantindo o correto funcionamento, disponibilidade e desempenho da solução após a aplicação.
  - 7.9.2. A atualização deverá ser executada pela Contratada, com supervisão de um técnico do Tribunal, sem nenhum ônus adicional para o TJMG.
- 7.10. Atividades de manutenção que causarem a interrupção de sistemas ou rotinas de trabalho de qualquer setor funcional deverão ser previamente autorizadas pelo Tribunal.
- 7.11. A Contratada deverá apresentar, para cada atualização de software disponível, a descrição de todas as modificações implementadas, bem como encaminhar todo o material necessário para efetivação dessa atualização, incluindo as licenças e autorizações (ex. chaves de instalação) correspondentes.
- 7.11.1. A Contratada deverá atualizar os manuais correspondentes aos produtos, componentes ou módulos atualizados, sem ônus adicional para o Tribunal.
- 7.12. A CONTRATADA deve disponibilizar ao TJMG mecanismos para que seja possível solicitar diretamente ao fabricante as mídias ou as autorizações para download das versões/atualizações.
- 7.13. A evolução tecnológica inclui versões maiores (*major releases*), versões menores (*minor releases*), versões de manutenção (*maintenance releases*) e atualizações (*updates*) que forem disponibilizadas para o software, tradicionalmente disponibilizadas por meio de download a partir do sítio na Web;

## 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

- 8.1. 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.
- 8.1.1. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- 8.2. Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços, e, conseqüentemente, servir de base para cálculo mensal do valor de remuneração da CONTRATADA.
- 8.3. O TRIBUNAL acompanhará os chamados técnicos, realizará auditoria, fará apuração dos indicadores de NMS, gerenciará o contrato de prestação dos serviços por meio de instrumento próprio.
- 8.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, a qualquer instante, sua base de dados de gerenciamento e de atendimento, conjuntamente com o modelo de dados, para que ao TRIBUNAL possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria.
- 8.4. O prazo de solução é tempo compreendido entre a abertura do chamado e o esclarecimento efetivo da dúvida ou solução do problema.
- 8.5. O descumprimento de qualquer um dos indicadores relacionados na tabela abaixo acarretará na aplicação de penalidades de acordo com a legislação em vigor e o previsto em contrato.
- 8.6. Uma **SOLUÇÃO DE CONTORNO** para um CHAMADO TÉCNICO é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz, mas que reduz o impacto causado pelo problema, restabelecendo a disponibilidade das funções principais do sistema afetado. A SOLUÇÃO DE CONTORNO altera o estado (status) de PENDENTE para CONTINGENCIADO.
- 8.7. Uma **SOLUÇÃO DEFINITIVA** apresentada pela CONTRATADA para um CHAMADO TÉCNICO é aquela homologada pelo Tribunal, pois elimina definitivamente a causa raiz de um problema. O CHAMADO TÉCNICO pode então ser encerrado com o estado (status) de RESOLVIDO.
- 8.8. Um **CHAMADO TÉCNICO** somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite do Tribunal.
- 8.9. Em caso de adoção de SOLUÇÃO DE CONTORNO, sem prejuízo da SOLUÇÃO DEFINITIVA cabível, a CONTRATADA deverá emitir laudos, na periodicidade exigida pelo Tribunal, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.
- 8.10. Após apresentar uma SOLUÇÃO DE CONTORNO OU SOLUÇÃO DEFINITIVA para o CHAMADO TÉCNICO, a CONTRATADA deverá emitir, sempre que solicitado pelo TRIBUNAL, a confirmação da execução do serviço, contemplando no mínimo as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.
- 8.11. O atendimento ao incidente deverá ser iniciado de forma remota em até 30 minutos após a abertura, com prazo de diagnóstico conforme nível de serviço aplicável à severidade.
- 8.12. Quando necessário, a CONTRATADA poderá formalizar pedido de prorrogação de prazo de atendimento, cujas razões expostas serão examinadas pelo TRIBUNAL, que decidirá pela dilação do prazo ou aplicação das penalidades previstas no contrato;
- 8.13. A CONTRATADA deve disponibilizar ao TJMG mecanismos para que seja possível solicitar diretamente ao fabricante a abertura de chamados técnicos.

### 8.14. TABELA NMS

<b>Indicador: Prazo de reparo/restabelecimento</b>			
Descrição do Indicador	Prazo limite para reparo/restabelecimento (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância ou falha.		
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo de restabelecimento da solução, a partir de consulta dos dados do chamado técnico e relatórios pertinentes e comparação com o valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador.		
Periodicidade de Aferição	Mensal.		
Limiar de Qualidade	<b>Classificação</b>	<b>Prazo limite para reparo/restabelecimento em horas corridas</b>	
		Solução de Contorno	Solução Definitiva
	ALTA - É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional da solução ou a sua indisponibilidade.	A solução deverá ser executada em até 12 (doze) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.	A solução deverá ser executada em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.
	MÉDIA – Esta condição ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade da solução, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Geralmente a origem são problemas pontuais que envolvem poucos usuários.	A solução deverá ser executada em até 36 (trinta e seis) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.	A solução deverá ser executada em até 48 (quarenta e oito) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.
	BAIXA - Não se refere à perda de funcionalidade da solução, e portanto, não cria nenhum impacto grave em sua operação. Os chamados para SUPORTE TÉCNICO nesta categoria de severidade podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação da solução.	A solução deverá ser executada em até 48 (quarenta e oito) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.	A solução deverá ser executada em até 72 (setenta e duas) horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.
Pontos de Controle	Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.		
Regra de penalidade de não Conformidade	Para cada fração de 30 minutos superior à meta estipulada por evento, a penalidade será de 1% do valor mensal total dos serviços.		

<b>Indicador: Disponibilidade</b>	
Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a solução venha a permanecer em condições normais de funcionamento.
Fórmula de Cálculo	$IDM = \frac{(To - Ti)}{To} * 100$ <p>Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal            To = período de operação (um mês) em minutos.            Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>No caso de inoperância recorrente num período inferior a 3 (três) horas, contado a partir a conclusão do chamado técnico, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade da solução o início da primeira inoperância até o</p>

	<p>final da última inoperância, quando a solução voltar a ficar totalmente operacional.</p> <p>Os tempos de inoperância serão os tempos em que a solução apresenta problemas, e que serão obtidos dos chamados abertos no sistema de abertura de chamados técnicos e os tempos de indisponibilidade computados.</p> <p>Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância, causados por manutenções programadas com ao Tribunal, ressalvados, contudo, os casos fortuitos e de força maior.</p>
Periodicidade de Aferição	Mensal.
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mensal mínima (em %)
	96%
Pontos de Controle	Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.
Regra de penalidade de não Conformidade	Para cada 0,1% inferior à meta estipulada, será descontado 1,0% do valor mensal total dos serviços.

## 9. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Os serviços de suporte devem seguir e ter integração com os Processos ITIL implantados no TRIBUNAL, com seus fluxos e atividades.

## 10. PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

10.1. Os serviços deverão ser prestados, preferencialmente, de forma remota.

10.2. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a seu critério, atendimento presencial para, se necessário, corrigir, alterar ou reinstalar os componentes causadores de falhas no funcionamento do software objeto desta contratação, sem nenhum custo adicional para o TRIBUNAL.

## 11. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

### 11.1. Do Recebimento Definitivo

11.1.1. O recebimento definitivo se dará após a verificação da ativação dos serviços de suporte objeto da contratação junto ao fabricante.

## 12. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

12.1. Serviços de suporte: Os pagamentos serão mensais e corresponderão aos serviços efetivamente prestados no mês.

## 13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 14. OBRIGAÇÕES DO TJMG

14.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 15. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não será permitido consórcio.

15.2. Não será permitida subcontratação.

## 16. GARANTIA CONTRATUAL

16.1. Não é necessária a garantia contratual.

## 17. VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.1. O contrato terá vigência por 24 (vinte e quatro) meses, com previsão de início a partir da assinatura do contrato.

## 18. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

18.2. 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 Informática – DIRFOR do TRIBUNAL, que designará formalmente o(a) servidor(a) efetivo(a) a quem incumbirá a fiscalização contratual.

## 19. ANTICORRUPÇÃO

19.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 20. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

20.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 21. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

21.1. A CONTRATADA deve manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e informação de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato.

## 22. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

22.1. Não se aplica.

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

23.1. Não se aplica.

## 24. HABILITAÇÃO

### 24.1. Qualificação Técnica

24.1.1. A comprovação da qualificação técnica está restrita à parcela de maior relevância técnica nos termos do § 1º do art.67/Lei 14.133, e deve ser comprovada através de atestado de Capacidade Técnica em nome do licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que

comprove(m) aptidão para desempenho de **serviços de suporte técnico especializado para os softwares da solução de backup de dados Commvault nos quantitativos abaixo:**

24.1.1.1. Mínimo de 20% do quantitativo total de **6.460 TB** dos Conjuntos de Licenciamento Commvault.

24.1.1.2. Será admitido somatório de atestados, desde que um dos atestados contemple o mínimo de 50% do quantitativo exigido para a comprovação da habilitação.

24.1.1.3. Os atestados deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Dados da empresa Licitante: nome, CNPJ;
- b) Dados da empresa cliente: nome, razão social, CNPJ, endereço;
- c) Descrição do(s) objeto(s) fornecido(s) com dados que permitam o amplo entendimento da realização da sua execução e que permitam identificar a compatibilidade e semelhança com o objeto da licitação;
- d) Dados do emissor do atestado: nome, cargo, telefone e e-mail de contato;
- e) Local, data de emissão e assinatura do emissor.

24.1.1.4. A licitante deverá apresentar declaração de que é representante oficial do fabricante no Brasil ou de que é empresa autorizada por ele a prestar serviços de suporte técnico especializado para os softwares da solução de software de backup.

24.1.1.5. O TRIBUNAL poderá realizar diligências para dirimir quaisquer dúvidas ou necessidade de esclarecer alguma informação prestada.

## 24.2. Qualificação econômico-financeira

24.2.1. Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 25. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS

25.1. Juntamente com a Proposta Comercial Readequada, conforme modelo constante no Anexo II deste documento.

## 26. SANÇÕES

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

26.1.1. Até 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do serviço não realizado;

26.1.2. Até 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste Contrato, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas, com a possível rescisão contratual;

26.1.3. Até 2% (dois por cento) sobre o valor total deste Contrato, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou normas da legislação pertinente;

## 27. APROVAÇÃO E ASSINATURA

<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Demandante</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
Nome e matrícula Nome da Gerência da DIRFOR	Nome e matrícula Nome da Área Demandante	Nome e matrícula Nome da Área Administrativa

<b>Autoridade Máxima da Área de TIC (ou Autoridade Superior, se aplicável)</b>
Nome e matrícula Nome da Área

## ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL (MODELO)

Pregão nº: \_\_\_\_\_

Objeto: Contratação de serviços de suporte para a solução de backup de dados de sistemas jurisdicionais administrativos do Tribunal - Commvault

Razão Social:		
CNPJ:	CRC:	
Endereço (Logradouro, número, Bairro, Cidade, UF, CEP):		
Telefone:	E-mail:	
Banco:	Nome e nº da agência:	Conta Bancária:

LOTE ÚNICO						
Item	Serviço	ID	Qtd (meses)	Valor máximo unitário admitido (R\$)	Valor máximo total admitido (R\$)	Catmas
1	Serviços de Suporte para os Conjuntos de Licenciamento Commvault.	Commcell ID: FC465	24	R\$195.800,00	R\$ 4.699.200,00	000116122

## Detalhamento dos Conjuntos de licenciamento

Detalhamento do conjunto de licenciamentos	ID
Conjunto de Licenciamento Commvault Complete para: 1.281 TB	Commcell ID: FC465
Conjunto de Licenciamento Hyperscale 1.5: 523 TB	
Serviços de Suporte para Conjunto de Licenciamento Hyperscale-X : 4.656TB	

Local, XX de XXXXXXXXXX de 2024.

---

RESPONSÁVEL DA EMPRESA

Cargo



Documento assinado eletronicamente por **Danielle Liliane Alvim, Coordenador(a)**, em 18/11/2024, às 17:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Denilson dos Santos Rodrigues, Gerente**, em 18/11/2024, às 19:08, 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 **20983616** e o código CRC **DCC20339**.