



TERMO DE REFERÊNCIA Nº 22071210 / 2025 - TJMG/SUP-ADM/DIRFOR/GETEC

TR – Termo de Referência

1. ÁREA DEMANDANTE

Gerência de Infraestrutura Tecnológica - GETEC

2. OBJETO

Contratação de Suporte Avançado Especializado para a Nuvem Pública Oracle do TRIBUNAL de Justiça de Minas Gerais e pacotes SARs (Revisão de Atividades de Suporte), sob demanda.

3. FUNDAMENTO

O uso de sistemas informatizados no TRIBUNAL se ampliou ao longo dos anos, com a crescente importância para o negócio, seja no auxílio à tomada de decisões pela Administração, seja no atendimento às necessidades computacionais do público interno ou nos serviços oferecidos ao cidadão, exigindo sempre mais da infraestrutura de TI. Manter a disponibilidade do ambiente informatizado é um dos pilares indispensáveis ao bom funcionamento dos processos de trabalho, de continuidade operacional e da prestação jurisdicional, tendo como destaque aplicações como Themis/JPE, SEI, RH, Folha de Pagamento, SIAP, entre outros. Uma parcela significativa das aplicações críticas e essenciais possuem componentes, em sua arquitetura, de software produtos da Oracle - uma empresa multinacional de tecnologia, especializada no desenvolvimento e comercialização de hardware, softwares, bancos de dados e serviços de nuvem^[1] (IaaS^[2], PaaS^[3] e SaaS^[4]).

Todas as aplicações baseadas nas tecnologias providas por essa empresa estavam, até meados de 2024, suportados pelos datacenters do TRIBUNAL, instalados em uma infraestrutura de nuvem privada composta por uma plataforma como serviço (PaaS) e Infraestrutura como serviço (IaaS), ambiente computacional conhecido como *Oracle Cloud at Customer* - OCC. No entanto, houve um crescimento da demanda por recursos tecnológicos, principalmente durante a pandemia, bem acima do que havia sido planejado no estudo de capacidade, quando da contratação em 2019. Diante desse fato, o TRIBUNAL enfrentou um esgotamento dos recursos de infraestrutura para os ambientes produtivos e não produtivos (principalmente memória e disco), e com isso ocorreram alguns problemas como risco de paradas não programadas do ambiente produtivo, bem como o risco de perda gradativa de desempenho em caso de emergência, devido à limitação de recursos computacionais em ambos os datacenters. Outro ponto de preocupação do TRIBUNAL foi a dificuldade para atender novas demandas da área de desenvolvimento de aplicações, e consequentemente das áreas de negócio, por causa do esgotamento desses recursos.

Em função do crescente volume de dados e da necessidade de maior agilidade nas operações, o TRIBUNAL optou por alterar a solução de armazenamento, migrando para uma infraestrutura de nuvem pública, do mesmo fornecedor, conhecida como OCI (*Oracle Cloud Infrastructure*), doravante denominada de Nuvem Oracle, oferecendo recursos de computação de alto desempenho (como instâncias de hardware físicas) e capacidade de armazenamento em uma rede virtual de sobreposição flexível, que pode ser acessada com segurança por uma rede on-premises^[5].

O atendimento a novas demandas da área de desenvolvimento de aplicações, e consequentemente das áreas de negócio, também foram beneficiadas, já que a infraestrutura garante maior flexibilidade, escalabilidade e desempenho. Novas atualizações e novos serviços são implantados com uma velocidade muito maior que a possibilidade de atualização da infraestrutura interna com a aquisição de novos equipamentos para comportar a nova implantação, beneficiando-se, portanto, da escalabilidade da nuvem pública. A escalabilidade é, com certeza, uma das maiores vantagens desse tipo de ambiente, por apresentar flexibilidade em expansão do ambiente em períodos de maior consumo ou à medida que se fizer necessária uma nova implantação, sem a necessidade de se adquirir equipamentos com capacidade maior que a necessidade atual, na expectativa de crescimento futuro.

O suporte padrão da Oracle, previsto no contrato atual (CT 153/2023) e vigente até junho/2027, não tem se mostrado satisfatório, devido a limitações como tempo de resposta, atendimento em inglês e falta de proatividade. Conforme cláusula contratual^[6], trata-se de um serviço padrão internacional de suporte que faz parte da política de hospedagem^[7] dos recursos computacionais em nuvem. Ele prevê um atendimento padrão fornecido a todos os clientes Oracle, cujo encaminhamento é feito a uma central de serviços global e sem prazo de solução definido, no qual os chamados entram em uma fila de atendimento, que podem ser recebidos por atendentes de vários países, tratados em língua inglesa e com previsão de resposta inicial em até 15 minutos, para severidade 1 (interrupção crítica), uma vez que os demais níveis não possuem tempo de atendimento.

Apesar das vantagens elencadas, a Nuvem Oracle também trouxe novos desafios, como, utilização otimizada de armazenamento e recursos (tais como CPU e memória) nos horários de menor consumo, a fim de equacionar os custos de utilização, entre outros - um passo importante para modernizar a infraestrutura tecnológica. Contudo, a rápida adoção dessa nova solução expôs a necessidade urgente de desenvolver as competências técnicas da equipe. A falta de treinamento e a complexidade inerente à plataforma Oracle têm limitado a capacidade da equipe interna em garantir a disponibilidade e o desempenho da aplicação.

Para demandas mais complexas, que exigem conhecimento mais aprofundado no ambiente, como configuração de servidores de virtualização e migrações de ambiente, o TRIBUNAL fez uso de serviço especializado SAR - Revisão de Atividades de Suporte^[8], contratado por meio do CT. 149/2023, cuja vigência se encerrou em 24/02/2025. A prestação deste serviço é executada por engenheiros capacitados, utilizando as melhores práticas e recomendações do próprio fabricante, inclusive teve fundamental importância para a realização de migração do ambiente *on-premises* para a Nuvem Oracle e implementação da segurança no ambiente utilizando o F5^[9].

Diante desse cenário, faz-se necessária a contratação de um suporte especializado, que possa atender às necessidades do TRIBUNAL, de forma proativa e preventiva, diminuindo as indisponibilidades, promovendo maior estabilidade do ambiente e visando um suporte mais eficiente e célere nas resoluções. Além disso, a contratação prevê a extensão da modalidade de contratação de serviços de pacotes SAR, permitindo o acesso à expertise da Oracle para demandas mais complexas, como migrações e implementações de novas soluções.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Macrodesafio: 12 - Fortalecimento da Estratégia de Tecnologias da Informação e comunicação - TIC e de Proteção de Dados.

Iniciativa Estratégica: 24 - Governança, Gestão e Infraestrutura da Tecnologia da Informação e Comunicação - INDICAÇÃO DA DESPESA: informamos que ela será 100% na 2ª Instância.

A contratação da solução de TIC consta do Plano Anual de Contratações 2025 da DIRFOR e está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do **TRIBUNAL**.

5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

Item	Objeto	Código CATMAS	Qtde	Métrica	Preço Unitário Máximo	Preço Total Máximo
1	Suporte Avançado Especializado (AM4HC)	000103110	12	Meses	R\$ 193.616,32	R\$ 2.323.395,84
2	Revisão de Atividades de Suporte (SAR)	120855	70	Unidades	R\$ 28.685,37	R\$ 2.007.975,90
TOTAL						R\$ 4.331.371,74

5.1. O TRIBUNAL deverá solicitar a contratação de no mínimo um (1) pacote de Serviço de Atividade de Suporte (SAR).

6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. Requisitos de Negócio:

- Supervisionar o ambiente computacional de forma proativa, visando alta disponibilidade e o menor impacto possível para os usuários.
- Disponibilizar serviço de atendimento especializado por equipe capacitada para atendimento de incidentes relacionados aos ambientes de Nuvem Oracle cobertos pelo serviço.
- Estabelecer canal de comunicação e acompanhamento de ocorrências no ambiente de TIC: eventos, alertas, identificar problemas para analisar incidentes e descobrir causa raiz, monitorar o progresso e resolução dos chamados abertos pelo monitoramento e prover status contínuo ao TRIBUNAL, coletar dados e informações necessárias para diagnosticar problemas, resolver incidentes como solução, seja de contorno ou definitiva, e encerrar o chamado em comum acordo com o TRIBUNAL.

6.2. Requisitos dos serviços:

6.2.1. O suporte avançado especializado compreende, no mínimo:

- Monitoramento 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano com telemetria avançada pelos engenheiros de suporte avançado do ambiente coberto pelo serviço;
- Filtragem de alertas de eventos, quando métricas específicas excederem limites predefinidos;
- Efetuar o tratamento/resolução de incidentes 24 horas por dia, 7 dias por semana, com utilização de mão de obra composta por

- engenheiros do suporte avançado do ambiente coberto pelo serviço;
- Análise de causa raiz para incidentes e recomendações de ação corretiva;
- Efetuar a análise proativa e manutenção preventiva dos ambientes contratados;
- Efetuar revisões e recomendações de patches de correção.
- Executar serviços de gerenciamento de eventos e registrar recomendações, se necessário, para ações corretivas para garantir a integridade do ambiente.
- Executar serviços de gerenciamento da capacidade e disponibilidade através de revisões trimestrais ou sempre que solicitados pelo TRIBUNAL.
- Geração de relatórios sobre gerenciamento de eventos, desempenho e disponibilidade.

6.2.1.1. Abrangência do Suporte Técnico:

O suporte avançado especializado deverá cobrir o ambiente atual, descrito na tabela abaixo:

Ambiente do TJMG	Quantidade
Banco de Dados - Oracle Database Prod	2
Banco de Dados Disaster Recovery - Oracle Database DR	2
Banco de Dados - Oracle Database RAC Prod	1
Banco de Dados - Oracle Database RAC DR	1
Active Dataguard	2
OKE (09 clusters)	9
OKE (1 Control Plane)	1
Oracle Linux Prod	10
Oracle Linux DR	4
OCVS Hosts	13
VCN	4
Weblogic Prod	2
Weblogic Nprod	1
Forms Server Prod	2
Forms Server NProd	1
ODI Server Prod	2
Network Firewall	2

6.2.1.1.1. O ambiente descrito acima reflete a formatação atual da infraestrutura da Nuvem Oracle, que poderá sofrer alterações, conforme necessidade do TRIBUNAL.

6.2.1.1.2. Sempre que houver alteração no ambiente, cabe ao TRIBUNAL providenciar o devido aditivo, conforme “Tabela Add-on^[10] - Itens de Infraestrutura de Nuvem Oracle”, constante no Anexo I deste Termo de Referência.

6.2.1.1.3. A tabela deverá ser utilizada para subsidiar futuros aditivos, uma vez que cada tipo de componente da infraestrutura possui valor específico.

6.2.1.1.4. À medida em que houver expansão do ambiente de infraestrutura, o aditivo deverá ser solicitado, à critério do TRIBUNAL;

6.2.1.1.5. Os itens incorporados ao ambiente, posteriormente à assinatura deste contrato, somente estarão cobertos por este suporte a partir da assinatura e publicação do Termo Aditivo.

6.2.2. Serviço de revisão de atividades de suporte - SAR:

6.2.2.1. Os serviços deverão cobrir os itens do ambiente atual e estar disponíveis para ampliação nas seguintes tecnologias:

- Oracle “Cloud Infrastructure”;
- Oracle “Database” (bare metal ou virtualizado);
- Oracle “Middleware”;
- Oracle “Virtual Machine”;
- Oracle Cloud VMware Solution (OCVS).

6.2.2.2. O TRIBUNAL poderá solicitar execução de tarefas de produção especializadas, com a finalidade de apoio à operação, manutenção preventiva e otimização operacional para seus ambientes, devendo-se incluir, dentre os serviços específicos da CONTRATADA, assistência com uma ou mais das seguintes atividades:

6.2.2.2.1. Apoio em modernização, evolução e migrações, utilizando equipe técnica especializada, com repasse de conhecimento.

6.2.2.2.2. Resolução de causa raiz de incidentes, implementando a solução definitiva para problemas de TIC;

6.2.2.2.3. Otimização de desempenho de aplicações e bancos de dados.

6.2.2.2.4. Recuperação de ambientes críticos após falhas ou desastres.

6.2.2.3. As atividades para otimização de ambientes compreendem, no mínimo:

6.2.2.3.1. Análise de arquitetura e configuração de ambientes Oracle.

6.2.2.3.2. Identificação de gargalos de desempenho e recomendações de melhorias.

6.2.2.3.3. Implementação de melhores práticas de segurança.

6.2.2.3.4. Avaliação de riscos e vulnerabilidades.

6.2.2.3.5. Controle e otimização dos custos de utilização dos recursos computacionais da Nuvem Oracle.

6.2.2.4. As atividades para planejamento e execução de projetos compreendem, no mínimo:

6.2.2.4.1. Migração de ambientes para novas versões ou plataformas.

6.2.2.4.2. Implementação de novas funcionalidades ou produtos Oracle.

6.2.2.4.3. Integração de sistemas com tecnologias Oracle.

6.2.2.4.4. Suporte ao desenvolvimento de soluções personalizadas.

6.2.2.4.5. Apoio na criação de planos de contingência e recuperação de desastres.

6.2.2.5. Sessões de práticas recomendadas pra tecnologia Oracle:

- Repasse de conhecimento para fornecer a equipe técnica do Tribunal informações personalizada sobre um produto ou tecnologia.

7. SUPORTE TÉCNICO

7.1. A modalidade de atendimento deverá ser 24 x 7, 365 dias por ano.

7.2. Toda interação de atendimento e suporte realizada por chamada telefônica e/ou videoconferência realizada pela Contratada deverá ser realizada em idioma português.

7.2.1. Serão admitidos profissionais e especialistas do time de atendimento e suporte global em idiomas diversos, desde que acompanhados pelo time local Oracle e com a tradução para o idioma português.

7.3. A Contratada deverá disponibilizar ao TRIBUNAL, por meio de portal Web e/ou pela sua central de atendimento, para acompanhamento dos serviços objeto deste termo de referência, informações do atendimento, diagnóstico, providências adotadas e/ou implementadas.

7.4. Os chamados deverão conter todas as informações, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento (hardware ou software) afetado, descrição detalhada da resolução do chamado, dentre outras informações pertinentes;

7.5. A Contratada deverá entregar, sempre que solicitado, um relatório contendo uma lista de ocorrências no ambiente, como incidentes e eventos, para que o TRIBUNAL possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria.

7.6. A política dos serviços, bem como as tarefas de ambiente que serão executadas usando as Unidades de Serviço em Nuvem ("CSUs") de acordo com o Catálogo de Unidades de Serviço em Nuvem da Oracle estão descritas no Link <https://www.oracle.com/contracts/docs/managed-cloud-services-sd-4738082.pdf>.

8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

8.1. Os níveis de severidade para incidentes que serão definidos para classificar a criticidade de um problema e determinar o tempo de notificação e resposta apropriado irão variar de 1 a 4, sendo 1 o mais crítico e 4 o menos crítico.

8.2. A Severidade do chamado somente poderá ser alterada para nível mais baixo que o nível atual com o respectivo aceite do TRIBUNAL. Caso o impacto de um incidente já aberto evolua para uma severidade mais alta, a severidade deve ser alterada para refletir a nova situação.

8.3. Os três níveis mais críticos acompanham um nível mínimo de serviço associado para notificação de alerta de incidente, o que poderá gerar créditos na fatura seguinte ao mês onde o nível mínimo não foi atendido. A disponibilidade dos ambientes monitorados também será considerada para medição de Nível Mínimo de Serviço e, conseqüentemente, para créditos em fatura no caso de descumprimento. Os tipos de severidade podem ser detalhados conforme abaixo:

8.3.1. Nível 1: Crítico

- Impacto: O sistema de produção está totalmente inoperante ou com falha crítica, afetando diretamente os negócios e usuários.
- Tempo de resposta: Imediato. A Contratada deverá mobilizar todos os recursos para resolver o problema o mais rápido possível, respeitando os níveis mínimos de serviço.

8.3.2. Nível 2: Significativo

- Impacto: Há perda de serviço ou funcionalidade significativa, mas a operação continua.
- Tempo de resposta: Urgente. A Contratada trabalha para restaurar o serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios, respeitando os níveis mínimos de serviço.

8.3.3. Nível 3: Padrão

- Impacto: Existe uma situação adversa no ambiente, mas sem impactos significativos nos negócios.
- Tempo de resposta: Normal. A Contratada resolve o problema dentro do prazo normal de suporte, respeitando os níveis mínimos de serviço.

8.3.4. Nível 4: Mínimo

- Impacto: Solicitação de informações, esclarecimentos ou problemas que não afetam a operação.
- Tempo de resposta: Opcional. A Contratada responde à solicitação dentro do prazo de suporte, mas não há urgência.

Nível de Serviço	Meta de Nível de Serviço	Critério	Crédito
Notificação de Incidente	Nível de severidades 1, 2 e 3: menos 15 minutos	>=99%	0%
		<99%	1%
Disponibilidade de ambiente	99,5%	>99% e <99,5%	1,5%
		<=99%	2%

Indicador: Notificação de Incidente

Descrição	Percentual de chamados por severidade, durante o período do mês, que a Contratada passou do limite de 15 minutos. Mede o tempo decorrido levado para a Oracle notificar um Incidente de Severidade 1, Severidade 2 ou Severidade 3 ("Tempo para Notificar").
Fórmula	Data e hora da notificação (-) data e hora do incidente. O Tempo para Notificar é o tempo entre a criação do Evento (carimbo de data/hora) e a data/hora do e-mail de notificação da Oracle.
Periodicidade	Mensal
Limiar de qualidade (% de chamados atenderam o prazo)	99%
Regra de glosa	1% independente do valor abaixo do Limiar de Qualidade

Indicador: Disponibilidade de ambiente	
Descrição	Percentual de tempo dentro do mês onde os ambientes produtivos monitorados ficaram inoperantes. · Apenas inoperabilidade não planejada de ambientes produtivos considerados como Severidade 1 serão contabilizados para esse indicador.
Fórmula	$[(\text{Total de minutos do mês} - \text{Total de minutos onde algum ambiente produtivo ficou inoperante de forma não planejada, no mês}) / \text{Total de minutos do mês}] * 100$
Periodicidade	Mensal
Limiar de qualidade (% de chamados atenderam o prazo)	99,5%
Regra de glosa	Entre 1.5% e 2% dependendo do valor abaixo do Limiar de Qualidade

9. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Preparação do início do serviço de suporte especializado:

9.1.1. A CONTRATADA, com apoio do Tribunal, deverá apresentar um Plano de Implantação que definirá como será implantado o serviço e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Dos ambientes a serem monitorados:
 - o Detalhamento das atividades com prazos de implantação, incluindo atividades que necessitem de recursos, informações e envolvimento do TRIBUNAL.
 - o Detalhamento de cada ambiente a ser monitorado, constando informações relevantes para a implantação, como nome do ambiente, criticidade, tamanho, arquitetura, versão, entre outras informações técnicas.
- Pontos de contato do TRIBUNAL:
 - o Definição de administrador(es) para aprovar execuções, solicitar recursos e/ou acompanhar atividades da Oracle.
 - o Definição, de forma clara, quais pessoas envolvidas terão autoridade dentro do TRIBUNAL para requisitar atividades ou aprovar/negar execuções (gestão) e quem somente acompanha o serviço (analistas).
 - o E-mail ou lista de e-mails que receberá(ão) informações sobre chamados abertos, atividades executadas e relatório de execução.
- Liberação de acesso à equipe da contratada:
 - o Com regras de segurança definidas.
 - o Sem acesso a dados, apenas metadados.
- Definição de KPIs:
 - o A contratada deverá compartilhar a lista de KPIs padrão do serviço, onde o TRIBUNAL terá liberdade de sugerir alterações, exclusões ou complemento na quantidade dos KPIs ou dos *thresholds*.
 - o Alterações do TRIBUNAL serão avaliadas e validadas junto à Contratada, a fim de confirmar a possibilidade de ajuste, ou sugerir mudanças de acordo com boas práticas recomendadas.
- Definição de autorizações
 - o Serão listadas as ações padrão que a Contratada tem direito de executar sem autorização prévia do TRIBUNAL, nos ambientes monitorados.
 - o O TRIBUNAL poderá sugerir alterações, exclusões ou complemento das atividades liberadas para execução da equipe da Contratada.

9.1.2. O TRIBUNAL irá analisar o Plano de Implantação a fim de aprová-lo ou requerer alterações e devolvê-lo à CONTRATADA, que deverá reapresentá-lo com as devidas alterações em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento das solicitações, com

possibilidade de prorrogação acordada entre as partes.

9.1.3. A implantação deverá ser iniciada junto ao TRIBUNAL em até 01 (um) dia útil após a aprovação do plano.

9.2. Abertura das Ordens de Serviços:

9.2.1. Os serviços de Revisão de Atividade de Suporte (SAR) deverão ser formalizados via Ordem de Serviço previamente aprovada pelo TRIBUNAL e pela CONTRATADA.

9.2.2. Cada Ordem de Serviço deverá conter, no mínimo:

- Quantidade de pacotes;
- Valor total da OS;
- Data de início e de fim previsto da execução;
- Listagem de atividades a serem realizadas;
- Cronograma de execução, de faturamento e tecnologias envolvidas.

9.2.3. As atividades de serviços de Revisão de Atividade de Suporte (SAR) deverão ser realizadas em horário comercial, durante 5 (cinco) dias úteis consecutivos pelos seguintes recursos e suas respectivas responsabilidades:

COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO DE ATIVIDADE DE SUPORTE (SAR)		
Tipo de Consultor	Esforço (dias)	Responsabilidade
Líder Técnico /TAM II	1	Gestão e planejamento das demandas, fazendo o entendimento das necessidades do cliente e repassando para o time técnico especializado, sendo o responsável pela interface do TRIBUNAL com o time de especialistas.
Engenheiro ACS Sênior	5	Compõem o time técnico especializado, executando as atividades demandadas. Deverão elaborar os relatórios e documentação das atividades e repassar o conhecimento, quando solicitado, podendo ser do time local ou global da Oracle.

9.2.4. O quantitativo de pacotes a serem utilizados depende do dimensionamento da atividade e da quantidade de engenheiros envolvidos.

9.2.4.1. O dimensionamento das atividades deverá ser feito em conjunto entre o TRIBUNAL e a Contratada.

9.2.5. Ao final de cada atividade, deverão ser entregues relatórios e documentação, detalhando a atividade executada.

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

10.1. Será prevista uma reunião para início da execução contratual até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato, que servirá para apresentação do Plano de Implantação para a equipe técnica do TRIBUNAL, para esclarecimentos de eventuais dúvidas, cronogramas, controles, etc.

10.2. Os pacotes de serviços para Revisão de Atividade de Suporte (SAR) poderão ser utilizados dentro da vigência do contrato, sob demanda.

10.2.1. O TRIBUNAL deverá solicitar o quantitativo de pacotes para cada atividade, agendando com, no mínimo, 10 dias úteis de antecedência.

10.2.2. Os serviços serão executados em "janela" (intervalo) previamente planejada e acordada junto ao TRIBUNAL.

10.3. A modalidade principal de atendimento e execução dos serviços será do tipo remota.

10.4. O TRIBUNAL poderá solicitar a realização presencial de reuniões ou outras atividades da prestação dos serviços cabendo-lhe análise e liberação de acesso, se aprovadas.

10.4.1. Todos os custos relacionados a atividades presenciais serão de total responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo ressarcimento pelo TRIBUNAL.

10.5. Os custos referentes à atuação remota de profissionais para o atendimento, como equipamentos, softwares, licenciamento, mobiliário e quaisquer outros relativos à operacionalização destes serviços serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

10.6. As reuniões que se fizerem necessárias, sejam remotas ou presenciais, ocorrerão, preferencialmente, em dias úteis do calendário do TRIBUNAL, em horário comercial (entre 8h e 18h).

10.6.1. À exceção, em momentos de crise (indisponibilidade crítica do ambiente), deverão ser abertas salas de crise, independente do dia ou horário, e para as quais serão acompanhadas pelos plantonistas indicados pelo TRIBUNAL.

11. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1. Para o recebimento dos serviços, a Contratada deverá entregar na reunião de faturamento mensal os relatórios de:

11.1.1 Indicador de disponibilidade do ambiente conforme NMS definido;

11.1.2 Chamados atendidos, contendo informações sobre a natureza do problema, tempo de resolução e outras métricas relevantes.

3. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM O PLANEJAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO (O.S).

4. INDICADOR DE TEMPO INICIAL DE ATENDIMENTO CONFORME NMS DEFINIDO.

11.2 O formato e a forma de entrega deste relatório serão acordados entre as partes.

12. FORMA DE FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

12.1. O serviço de Revisão de Atividade de Suporte (SAR) será pago sob demanda, após a apresentação e ateste de relatório de atividades executadas de acordo com o planejamento da Ordem de Serviço.

12.2. A remuneração pelos serviços de suporte avançado especializado será fixa, mensal, passível de aplicação de glosas previstas no objeto.

12.2.1. Os pagamentos serão calculados e autorizados pelo **TRIBUNAL**, observando a execução dos serviços, indicadores estipulados nos Níveis Mínimos de Serviços e demais relatórios previstos neste Termo de Referência.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Conforme padrão do Tribunal.

14. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL

Conforme padrão do Tribunal.

15. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

Não se aplica, uma vez que a empresa possui exclusividade na prestação do serviço, conforme certidão da ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software) de número 240729/42.107, de 29 de julho de 2024.

16. GARANTIA CONTRATUAL

Conforme padrão do Tribunal.

Definição do percentual: 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

17. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA

Não se aplica.

18. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses.

19. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Conforme padrão do TRIBUNAL.

O gestor do contrato será o servidor 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.

20. ANTICORRUPÇÃO

Conforme padrão do TRIBUNAL.

21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme padrão do TRIBUNAL.

22. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

22.1. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRIBUNAL ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, por um período de 3 (três) anos a partir da data de divulgação da informação identificada como confidencial, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

22.2. A CONTRATADA fica proibida de veicular, comercializar, demonstrar ou usar como "case" de apresentação de marketing da empresa, os dados do TRIBUNAL, sem a prévia autorização por escrito do mesmo.

22.3. Conhecer as normas e procedimentos de segurança do TRIBUNAL, devendo a CONTRATADA vincular-se a sua Política de Segurança da Informação.

22.4. A CONTRATADA deve providenciar assinatura do Termo de Sigilo e Confidencialidade, conforme modelo do Anexo II, pelo representante legal da empresa.

23. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

23.1. A CONTRATADA deve garantir que toda a documentação relevante da solução de TIC, incluindo manuais, guias de configuração, procedimentos operacionais e detalhes técnicos, sejam compilados e disponibilizados à equipe do TRIBUNAL.

23.2. O TRIBUNAL deve formalizar e validar junto à CONTRATADA os procedimentos para encerramento contratual, serviços e outros.

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

Não se aplica.

25. HABILITAÇÃO

25.1. Qualificação Técnica

Não se aplica.

25.2. Qualificação econômico-financeira

Conforme padrão do TRIBUNAL.

26. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS

Não se aplica.

27. SANÇÕES

Conforme Padrão do TRIBUNAL, acrescidas das multas abaixo:

- Até 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do serviço não realizado;
- 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;
- Até 2% (dois por cento) sobre o valor total deste Contrato, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou normas da legislação pertinente;
- Até 10% (dez por cento) sobre o valor total deste Contrato, no caso da recusa da CONTRATADA em efetuar o reforço da garantia contratual inicialmente fornecida.

28. APROVAÇÃO E ASSINATURA

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
Nome e matrícula	Nome e matrícula	Nome e matrícula
Nome da Gerência da DIRFOR	Nome da Área Demandante	Nome da Área Administrativa

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

ANEXO: I

Tabela Add-on - Itens de Infraestrutura de Nuvem Oracle

Tipo de Serviço				Taxa	
Cloud Service Units				R\$ 812,00	
Item	Produto(s)	Cobertura	Componente	Taxa de Add-on (por mês)	Taxa de Instalação
4	Oracle DB DR	DR	Database	R\$ 1.845,50	R\$ 1.621,74
5	Oracle DB DR	DR	Incremental RAC Nodes	R\$ 854,56	R\$ 641,45
6	Oracle DB Prod	Production	Database	R\$ 3.354,28	R\$ 2.948,32
7	Oracle DB Prod	Production	Incremental RAC Nodes	R\$ 1.553,54	R\$ 1.166,76
8	Dataguard	Production	Database	R\$ 671,28	R\$ 589,24
9	OKE Worker Node	Production		R\$ 1.905,17	R\$ 1.807,14
10	OKE Control Plane	Production		R\$ 2.858,82	R\$ 2.710,71
11	Oracle Linux Prod	Production		R\$ 1.905,17	R\$ 1.807,14
12	Oracle Linux DR	DR		R\$ 1.048,48	R\$ 994,14
13	VCN Maintenance	Production		R\$ 1.905,17	R\$ 1.807,14
14	Weblogic Prod	Production	Instances	R\$ 1.558,87	R\$ 1.448,06
15	Weblogic Prod	Production	Incremental RAC Nodes	R\$ 694,73	R\$ 506,13
16	Weblogic Nprod	Non-Production	Instances	R\$ 1.168,89	R\$ 1.085,78
17	Weblogic Nprod	Non-Production	Incremental RAC Nodes	R\$ 521,04	R\$ 380,39
18	Forms Server Prod	Production	Instances	R\$ 1.558,87	R\$ 1.448,06
19	Forms Server Prod	Production	Incremental RAC Nodes	R\$ 694,73	R\$ 506,13
20	Forms Server NProd	Non-Production	Instances	R\$ 1.168,89	R\$ 1.085,78
21	Forms Server NProd	Non-Production	Incremental RAC Nodes	R\$ 521,04	R\$ 380,39
22	ODI Server Prod	Production	Instances	R\$ 1.558,87	R\$ 1.448,06
23	ODI Server Prod	Production	Incremental RAC Nodes	R\$ 694,73	R\$ 506,13
24	APEX (IAAS)	Production	Instances	R\$ 1.558,87	R\$ 1.448,06
25	APEX (IAAS)	Production	Incremental RAC Nodes	R\$ 694,73	R\$ 506,13
26	APEX (PAAS)	Production	Instances	R\$ 1.038,89	R\$ 965,37
27	APEX (PAAS)	Production	Incremental RAC Nodes	R\$ 462,44	R\$ 337,77
28	Network Firewall	Production		R\$ 2.858,82	R\$ 2.710,71

ANEXO: II

TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE (MODELO)

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº _____

CONTRATO Nº _____

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

CONSIDERANDO o atendimento à exigência do contrato supracitado, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO; CONSIDERANDO a necessidade de manter o sigilo e a confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TJMG de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios aplicáveis;

CONSIDERANDO os aspectos de classificação e acesso à informação e de proteção de dados estabelecidos na legislação e normas vigentes, em especial: Lei Federal nº 8.159, de 18 de novembro de 2011, "Lei de Acesso à Informação"; Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, "Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD", Resolução nº 731/2013, de 09 de agosto de 2013, que regulamenta o acesso à

informação e a aplicação da Lei nº 12.527 no âmbito do TJMG; Portaria Conjunta nº 417/PR/2015, de 10 de junho de 2015, que define a classificação e o nível de sigilo dos documentos administrativos do TJMG; Estabelecem o presente TERMO DE SIGILO CONFIDENCIALIDADE, doravante denominado TERMO, com vínculo indissociável ao CONTRATO, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

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

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

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

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

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

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

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

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

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

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

CLÁUSULA NONA - DO FORO

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

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

Belo Horizonte, ___ de _____ de ____.

- [1] É um modelo que permite acesso ubíquo, conveniente e sob demanda, através da rede, a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis (por exemplo: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços)
- [2] Infraestrutura como serviço - fornece recursos de infraestrutura sob demanda às organizações por meio da nuvem, como computação, armazenamento, rede e virtualização.
- [3] Plataforma como serviço - fornece e gerencia todos os recursos de hardware e software para desenvolver aplicativos pela nuvem. Os desenvolvedores e as equipes de operações de TI podem usar PaaS para desenvolver, executar e gerenciar aplicativos sem precisar criar e manter a infraestrutura ou a plataforma por conta própria.
- [4] Software como serviço - fornece toda a pilha de aplicativos, oferecendo um aplicativo baseado na nuvem que os clientes podem acessar e usar
- [5] Refere-se a um modelo em que a infraestrutura de TI é instalada e mantida localmente na própria empresa
- [6] 1ª cláusula - Prestação dos serviços de suporte para Nuvem Pública, conforme política de hospedagem.
<https://www1.compras.mg.gov.br/contrato/gestaocontratos/arquivosContrato.html?idContrato=181148>
- [7] Política de Hospedagem e Fornecimento Cloud Oracle. Disponível em:
https://www.oracle.com/content/published/api/v1.1/assets/CONT17F57BB09CA545A5BA6BEF73E8606223/native/Oracle%20Cloud%20Host%20cb=_cache_6fa2&channelToken=117bec9b3b4e4e90a1c4c9069d210baf&download=false
- [8] <https://www.oracle.com/assets/adv-customer-support-service-desc-3758596.pdf>
- [9] Solução de Firewall de Aplicações do tribunal - https://pt.wikipedia.org/wiki/Web_application_firewall
- [10] Nomeclatura definida na tabela de precificação da Oracle para composição do serviço.



Documento assinado eletronicamente por **Denilson dos Santos Rodrigues, Gerente**, em 17/03/2025, às 17:55, 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 **22071210** e o código CRC **01DC3325**.