

ETP – Estudo Técnico Preliminar AV – Análise de Viabilidade

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Identificação do Projeto			
Número do Projeto:	14289 - Contratação dos serviços de atualização de suporte para licenças do software Commvault		
Gerente de Projeto:	Nayara Karoline Moreira de Souza		
Líder Técnico:	Danielle Liliane Alvim Anderson Neves Pantolfo		
Unidade organizacional:	DIRFOR	Gerência:	GETEC

2. PROCESSO SEI

Proc. SEI da contratação:	0171616-69.2024.8.13.0000
----------------------------------	---------------------------

3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Equipe de Planejamento da Contratação:	01 – T009061-3 / Anderson Neves Pantolfo / GETEC
	02 – P871453-8 / Leonardo Dias / Apoio Técnico - CODAD
	03 – P013887-6 / Nayara Karoline Moreira de Souza / Gerente de Projetos - ASTEC
	04 – T008142-2 / Jiuliano Wagner Alves Santos / Apoio Técnico - GETEC
	05 – T006005-3 / Davi Leonardo Salles / Coordenador - CODAD
	06 – T008128-1/ Danielle Liliane Alvim / GETEC

4. FUNDAMENTO

4.1. FUNDAMENTO CONTEXTUALIZAÇÃO, NECESSIDADE E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1.1 NECESSIDADE

Serviços de suporte para a solução de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal.

4.1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO / MOTIVAÇÃO

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.

A solução foi adquirida mediante o contrato 365/2014 no qual houve fornecimento de hardware e software, cuja parcela do referido contrato, que é o objeto de análise do estudo em tela, teve a seguinte configuração de fornecimento:

Licenciamento CT 365/2014					
SOFTWARE					
Item	Tipo	Especificação do Objeto	Quant.	Valor unit.	Valor total
1.1	Software	Backup e Restore – File Server	150 (TB)	R\$1.922,50	R\$288.375,00
1.2	Software	Backup e Restore – Aplicação, Banco de Dados e Máquinas Virtuais	100 (TB)	R\$11.505,00	R\$1.150.500,00
2.1	Software	Solução de Arquivamento	150 (TB)	R\$101,00	R\$15.150,00
3	Software	Solução de Replicação Contínua de Dados	100 (TB)	R\$606,25	R\$60.625,00
4	Software	Solução de Indexação de Conteúdo de Pesquisa de Dados	30*	R\$600	R\$18.000,00
TOTAL					1.532.650,00

*30 packs de 1.000.000 de indexações de Conteúdo e Pesquisa de dados.

Os softwares da solução são do fabricante Commvault, sendo o 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. Ele é uma aplicação agnóstica, ou seja, possui interoperabilidade com diversos hardwares, respeitados alguns requisitos técnicos mínimos.

As licenças dos softwares *Backup e Restore – File Server* e *Backup e Restore – Aplicação, Banco de Dados e Máquinas Virtuais* foram convertidas em licenças Commvault Complete, que absorveu as funcionalidade das demais. A nova forma de licenciamento trata-se de uma evolução promovida pela fabricante para soluções de armazenamento para o perfil

e necessidade do TJMG. A tabela abaixo ilustra a nova configuração após a mudança da nomenclatura de licenciamento.

Licenciamento remanescente 365/2014				
Item	Tipo	Especificação do Objeto	Quant.	Nomenclatura atual de licenciamento
1.1	Software	Backup e Restore – File Server	150 (TB)	Commvault Complete
1.2	Software	Backup e Restore – Aplicação, Banco de Dados e Máquinas Virtuais	100 (TB)	

Por motivos de escalabilidade e arredondamento de capacidade de discos físicos fornecidos na referida contratação, foram disponibilizados na prática 251 TB de espaço de armazenamento, que conseqüentemente refletiu no licenciamento de software que também foi de 251 TB, sem ônus extra ao Tribunal.

Encerrada a vigência do CT 365/2014, foi celebrado o contrato 196/2018 para continuidade da prestação dos serviços de suporte, garantindo que a infraestrutura de TIC permanecesse confiável e resiliente.

Após o decurso de tempo desde a aquisição em 2014, a parcela de hardware da solução apresentou limitações no tocante à capacidade e desempenho, sendo então substituída por nova solução de infraestrutura de hardware através do contrato 183/2019 - uma solução de infraestrutura hiperconvergente (SDS – Software Defined Storage) com fornecimento de servidores físicos e a readequação do licenciamento Commvault existente.

A readequação da infraestrutura provida pelo contrato 183/2019 envolveu fornecimento de hardware e software através do qual houve aquisição de licenças Hyperscale 1.5, com capacidade de 523TB, conforme descrito abaixo:

Licenciamento CT 183/2019						
Item	Descrição	Marca	Modelo	Quant.	Valor unitário	Valor total
1	LICENÇA DE USO PERPETUO DE SOFTWARE DE BACKUP - COMMVAULT. INCLUI SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO.	COMMVAULT	COMMVAULT HYPERSCALE	1*	R\$800.000,00	R\$800.000,00

*Solução com capacidade de 523 TB

Desta forma, o licenciamento após a reestruturação da infraestrutura de armazenamento e backup ficou da seguinte forma:

Licenciamento contratos 365/2014 e 183/2019		
Item	Licenciamento	Quant.
1	Commvault Hyperscale 1.5	523 (TB)
2	Commvault Complete	251 (TB)

Em 2021 foi necessária a expansão da solução, feita através do CT176/2021, cujo escopo segue abaixo descrito:

LOTE ÚNICO			
Item	Produto	Qtd	Unidade
1	Conjunto de Licenciamento Commvault Complete para 1.030 TB	1	Unid.
2	Conjunto de Licenciamento Hyperscale para 4.656TB	1	Unid.
3	Conjunto de servidores de armazenamento para 4.656TB	1	Unid.
4	Switch topo de rack	4	Unid.
5	Serviços de instalação e configuração	1	Unid.
6	Suporte técnico	36	mês

A licença Hyperscale fornecida nessa expansão é uma nova versão, denominada Hyperscale X.

Abaixo, segue tabela com o histórico evolutivo do licenciamento de software da solução de armazenamento Commvault do TJMG:

	CT 365/2014	183/2019	176/2021	TOTAL (TB)
Commvault Complete	251	0	1030	1281
Commvault Hyperscale	-	523	0	523
Commvault Hyperscale X	-	-	4656	4656

Os serviços de suporte dos switches e servidores da solução, por serem exclusividade do fabricante DELL EMC, foram recontratados por meio do contrato 274/2024 a partir da data de término do atual, restando a necessidade de renovação de suporte das licenças de software Commvault, que se encerra em 29/11/2024. Além disso, há acréscimo de objeto dos licenciamentos dos contratos anteriores de forma que os serviços de suporte da solução serão prestados por um único contrato.

Considerando que os serviços de suporte são responsáveis para garantir a alta disponibilidade requerida para o ambiente de produção, 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

4.1.3 LICITAÇÃO FRACASSADA

A primeira tentativa de contratação do objeto se deu por meio do Edital 106/2024/TJMG, processo SIAD 661/2024, cuja sessão de pregão foi realizada em 13/11/2024, conforme processo Sei 0171616-69.2024.8.13.0000.

O menor lance ofertado no referido certame foi de R\$ 4.699.200,00, superior ao valor de referência R\$3.534.912,00 estabelecido através da análise de custos do referido edital. Assim sendo, a licitação foi declarada “fracassada”, conforme evento 20975772.

Isto posto, considerando que:

- A Lei nº 14.133/2021, em seu Art. 54, inciso IV, prevê a possibilidade de nova licitação quando a licitação anterior for fracassada;
- O Processo Licitatório nº 661/2024 teve como resultado a não obtenção de propostas com valores compatíveis com o preço de referência definido pela Administração, conforme demonstrado em pesquisa de mercado e orçamentos realizados;
- A necessidade da contratação dos serviços de suporte técnico especializado para os softwares da solução de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal - Commvault persiste, sendo crucial para garantir a salvaguarda e recuperação de dados 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 realização de nova licitação visa garantir a economicidade e a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, em conformidade com os princípios licitatórios, justifica-se a realização de nova licitação para a contratação dos serviços em comento, com a revisão do preço de referência, tendo por base as propostas comerciais obtidas no estudo anterior e no menor valor de lance obtido no pregão;

A estes fatores soma-se o fato de a licitação *sub examine* ser feita unicamente entre representantes autorizados pela fabricante. Desta forma, tendo em vista que o melhor preço ofertado no primeiro certame foi consideravelmente maior do que o valor de referência, parece-nos que o orçamento inicialmente estipulado para a contratação merece ser revisto, por não refletir a realidade observada no mercado.

Espera-se que a revisão do valor de referência aumente as chances de sucesso da nova licitação, garantindo a contratação dos serviços de suporte técnico especializado para os softwares da solução de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal - Commvault de forma eficiente e econômica para a Administração Pública.

Ressalta-se, por último, que o atual contrato tem sua vigência encerrada em 27/11/2024, a presente solicitação deve ser acatada com a maior brevidade possível.

5. QUANTITATIVOS

LOTE ÚNICO				
Item	Serviço	ID	Qtd (meses)	Valor máximo mensal admitido (R\$)
1	Serviços de Suporte para Conjuntos de Licenciamento Commvault.	Commcell ID: FC465	24	R\$ R\$ 147.288,00

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. OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

Espera-se que a contratação mantenha a disponibilidade, desempenho e segurança da solução de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal, melhorando desta forma a prestação de serviços suportados pela Tecnologia da Informação, atendendo às novas demandas e políticas definidas pelo TRIBUNAL e, por consequência, otimize a prestação de serviços aos cidadãos.

8. BENEFÍCIOS RESULTANTES DA CONTRATAÇÃO

A evolução tecnológica dos últimos anos evidencia que o alto desempenho, a disponibilidade e a rápida capacidade de recuperação de dados são requisitos que devem ser continuamente buscados.

Garantir a continuidade de atendimento a estes itens é o principal objetivo da contratação proposta.

9. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

9.1. Macrodesafio do Poder Judiciário

9.1.1. Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional

– Processo Judicial Eletrônico

INDICAÇÃO DA DESPESA: informamos que ela será 100% na 2ª Instância.

9.1.2. Melhoria de Infraestrutura e Governança de TIC

Gestão de Serviços de TIC

INDICAÇÃO DA DESPESA: informamos que ela será 100% na 2ª Instância.

10. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) DO TRIBUNAL OU O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TIC (PETIC) E O PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

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”.

11. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

11.1. Requisitos

11.1.1. Requisitos de negócios e funcionalidades da solução de TIC.

- Garantir a disponibilidade e desempenho necessários ao correto funcionamento da solução.
- Manter disponíveis e seguros os dados utilizados pelos sistemas e usuários.
- Reduzir os riscos de indisponibilidade associados à TIC, assegurando a capacidade de salva guarda e recuperação de dados.
- Possibilitar o acesso às novas versões do produto, fruto de evoluções contínuas no software, a fim de manter o correto funcionamento da solução e a mitigação de riscos decorrentes de incompatibilidades, vulnerabilidades e defeitos de software.

11.1.2. Requisitos legais, sociais, ambientais e culturais da Solução de TIC

Conforme estabelecido nos Macrodesafios do Poder Judiciário 2021-2026, o uso racional dos instrumentos de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá estar alinhado às políticas de TIC definidas pelo Conselho Nacional de Justiça que por sua vez visa garantir confiabilidade, integridade e disponibilidade das informações, dos serviços e sistemas essenciais da justiça, por meio do incremento e modernização dos mecanismos tecnológicos, controles efetivos dos processos de segurança e de riscos.

Deve-se observar antes de tudo a Portaria-Conjunta TJMG nº 634, de 15 de maio de 2017, que dispõe sobre o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), no âmbito do TJMG — em consonância com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o período 2021-2026, de que

trata a Resolução do CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021, e os Macrodesafios do Poder Judiciário —, em especial os seguintes objetivos:

“Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas

Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;

Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas. ”

Além disso, cabe ressaltar, da Resolução CNJ nº 370/2021, os seguintes macroprocessos pertinentes no Art. 21:

“II – Segurança da Informação e Proteção de Dados:

...

b) riscos;

c) continuidade de serviços essenciais;

...

IV – Infraestrutura e Serviços:

a) disponibilidade;

b) capacidade;

c) ativos de infraestrutura, de tecnologia da informação e de telecomunicação corporativas. ”

E o que consta no Capítulo IV – Do Gerenciamento dos Serviços de TIC, Seções II – Da Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem e III – Dos Riscos, Segurança da Informação e Proteção de Dados.

11.1.3. Requisitos de manutenção e suporte técnico.

- 11.1.3.1. Os serviços se darão na forma de prestação de serviço de natureza continuada, durante toda a vigência do contrato.
- 11.1.3.2. 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.
- 11.1.3.3. A Contratada deverá disponibilizar canais de atendimento, onde serão registrados os chamados para os serviços. Os chamados poderão ser registrados através de linha telefônica, correio eletrônico ou serviço via internet. 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.
- 11.1.3.4. 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.

- 11.1.3.5. 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.
- 11.1.3.6. O serviço de suporte deverá compreender atividades que incluem, mas não se limitam a:
- a) Diagnóstico de problemas e suporte remoto, sem prejuízo dos prazos de atendimento previstos;
 - b) Identificação de problemas técnicos e elaboração de soluções;
 - c) Atendimento telefônico direto por especialistas da área técnica;
 - d) Gerenciamento remoto dos softwares para verificar sinais de alerta de problemas;
 - e) Esclarecimentos de dúvidas em relação ao funcionamento, suporte e soluções técnicas empregadas nas falhas reclamadas;
 - f) Configuração para fornecimento de indicadores para confecção de relatórios acerca de seu funcionamento se solicitado pelo TRIBUNAL;
- 11.1.3.7. 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;
- 11.1.3.8. 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.
- 11.1.3.9. Caberá exclusivamente ao Tribunal a decisão de implantar ou não as atualizações fornecidas pela Contratada. 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. A atualização deverá ser executada pela Contratada, com supervisão de um técnico do Tribunal, sem nenhum ônus adicional para o TJMG.
- 11.1.3.10. Atividades de manutenção que causarem a interrupção de sistemas ou rotinas de trabalho de qualquer setor funcional deverão ser previamente autorizadas pelo Tribunal.
- 11.1.3.11. 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. A

Contratada deverá atualizar os manuais correspondentes aos produtos, componentes ou módulos atualizados, sem ônus adicional para o Tribunal.

- 11.1.3.12. 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.
- 11.1.3.13. 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;

11.1.4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 11.1.4.1. 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.
 - 11.1.4.1.1. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- 11.1.4.2. 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.
- 11.1.4.3. 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.
 - 11.1.4.3.1. 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.
- 11.1.4.4. O prazo de solução é tempo compreendido entre a abertura do chamado e o esclarecimento efetivo da dúvida ou solução do problema.
- 11.1.4.5. 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.
- 11.1.4.6. 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 CONTIGENCIADO.
- 11.1.4.7. 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.

- 11.1.4.8. Um CHAMADO TÉCNICO somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite do Tribunal.
- 11.1.4.9. 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.
- 11.1.4.10. 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.
- 11.1.4.11. 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.
- 11.1.4.12. 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;
- 11.1.4.13. A CONTRATADA deve disponibilizar ao TJMG mecanismos para que seja possível solicitar diretamente ao fabricante a abertura de chamados técnicos.

11.1.5. TABELA NMS

Indicador: Prazo de reparo/restabelecimento			
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	Classificação	Prazo limite para reparo/restabelecimento em horas corridas	
		<table border="1"> <tr> <td>Solução de Contorno</td> <td>Solução Definitiva</td> </tr> </table>	Solução de Contorno
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.		

Indicador: Disponibilidade	
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	$IDM = [(To - Ti) / To] * 100$ <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 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.

11.1.6. Requisitos temporais (prazos)

A contratação do suporte especializado do fabricante deverá ser efetuada até 29/11/2024, quando se encerra o contrato de suporte atual.

11.1.7. Requisitos de segurança da informação

Informações Confidenciais do Cliente. Toda e qualquer informação transmitida de parte a parte com relação aos serviços, observadas as exceções abaixo, serão tratadas como “Informações Confidenciais”. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo todos os colaboradores da CONTRATADA; acionistas, parceiros, clientes, fornecedores e outros contatos da empresa; servidores do TRIBUNAL que não estejam participando do acompanhamento dos serviços prestados; sem a expressa e escrita autorização do TRIBUNAL.

A obrigação de confidencialidade não se aplica com relação à informação que:

- (i) Esteja comprovadamente em domínio público no momento da comunicação;

- (ii) Seja desenvolvida independentemente pela CONTRATADA fora do âmbito da execução dos Serviços contratados pelo TRIBUNAL;
- (iii) Tenha comprovadamente caído em domínio público subsequentemente à comunicação à Contratada e sem que tal decorra de qualquer violação por parte da Contratada;
- (iv) Esteja já na posse da Contratada, livre de quaisquer obrigações de confidencialidade, no momento em que lhe é comunicada pelo TRIBUNAL; e
- (v) Tenha sido comunicada pelo TRIBUNAL a terceiros que não estejam sujeitos a obrigação de confidencialidade.

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

Proteção de Dados: No cumprimento das suas obrigações nos termos do Contrato, a CONTRATADA e o TRIBUNAL deverão cumprir toda a legislação de proteção de dados aplicável.

Sem prejuízo do anterior, a parte transmissora deverá assegurar que qualquer divulgação de dados pessoais feita à parte receptora, ou em seu nome, seja para atender a estrita necessidade e finalidade da execução de políticas públicas e de obrigações legais, com o consentimento do titular dos dados ou de outra forma lícita.

12. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

12.1. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

SOLUÇÃO ÚNICA – Contratação de Serviços de suporte para a solução de armazenamento de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal.

A solução proposta consiste na contratação de serviços de suporte para a solução de armazenamento de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal, nos quantitativos e prazos descritos na tabela de quantitativos.

12.2. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

Não se aplica visto que foi identificada somente uma solução viável.

13. CUSTOS TOTAIS DAS SOLUÇÕES – TCO

13.1. Composição de custos do Edital 106/2024

A estimativa de custos da tentativa de contratação anterior, consignada no Edital nº 106/2024, considerou o menor preço obtido através da análise de contratos para o mesmo objeto dos anos de 2014, 2018 e 2021, sendo os valores devidamente atualizados conforme IPCA.

No entanto, o menor lance foi superior ao preço de referência do estudo, por isso, o valor do último certame não será considerado para este novo pedido de contratação.

6.1. Propostas comerciais recebidas no estudo anterior

a) Proposta Decision



Proposta nº DMG-058-24D

3 ESCOPO PROPOSTO

3.1 Prestação de Serviços de Suporte Técnico e Atualização de Licenças Commvault

Prestador dos Serviços: Commvault	Modelo: Licenças Commvault
Qtde: 01 (um) conjunto	Local de Instalação: Belo Horizonte / MG

- Renovação de software Commvault com suporte 24x7

Referente aos CCID's: FC465, com opção de 24 meses de suporte;

Início: 18/NOV/2024

Fim: 17/NOV/2026

4 CONDIÇÕES COMERCIAIS

4.1 Preço

LOTE ÚNICO				
Item	Serviço	ID	Qtd (meses)	Valor (R\$)
1	Serviços de Suporte para Conjunto de Licenciamento Commvault Complete para 1.281 TB	Commcell ID: FC465	24	4.793.184,00
2	Serviços de Suporte para Conjunto de Licenciamento Hyperscale 1.5 para 523 TB			
3	Serviços de Suporte para Conjunto de Licenciamento Hyperscale-X para de 4.656TB			

b) Proposta SERVIX



SOLUÇÃO PROPOSTA

Com o objetivo de atender a demanda do TJMG propomos a seguinte solução:

Objetivo: Suporte para ambiente Commvault de acordo o ID: FC465 do portal do fabricante.

Condições de pagamento para contrato de 20 meses

Tipo	Descrição	Valor mensal	Meses	Valor Total
Serviço	Suporte para licenciamento Commvault Perpetuo para Commcell ID: FC465 por um periodo de 20 meses 24 Nodes Hyperscale-X modelo N24 Commvault Complete para 1281 TeraBytes 523 TB Hyperscale	R\$ 229.374,00	20	R\$ 4.587.480,00

Valor total do contrato por extenso: Quatro milhões, quinhentos e oitenta e sete mil, quatrocentos e oitenta Reais.

c) Proposta Addvalue



PROPOSTA COMERCIAL

Empresa:	TJ MG	Data do Envio:	22/08/2024
A/C:		Validade da Proposta:	22/09/2024
Assunto:	Proposta Comercial Commvault	Pagamento:	30 dias

Abaixo proposta para fornecimento de licenciamento e serviços para projeto Commvault.

Suporte

SKU	Descrição - SOW	Total Mensal
Commcell ID: FC465	erviços de Suporte para Licenciamento Commvault Período: 20 meses Commcell ID:	BRL R\$ 4.402.940,00 A Vista
	Commvault Complete: 1281 TB Hyperscale: 523 TB Hyperscale-X: 24 nodes N24	ou R\$ 220.147,00 Mensais
Total Mensal:		BRL R\$ 4.402.940,00

6.2. Menor lance Pregão Eletrônico Edital 106/2024

14/11/24, 14:43

Portal de compras - MG

Processo de compra
1031018 000661/2024

Procedimento de
contratação
Pregão eletrônico

Número do lote
1

Situação do lote
Disputa fechada
concluída

Situação da contestação

-

Descrição do lote
Lote único

Orçamento sigiloso
Não

Intervalo mínimo de
diferença de valores
entre lances (R\$)
1.000,00

Prazo para envio da
documentação

até 14/11/2024 às 16:35

Demais colocados (menor preço) ^

1 R\$ 4.699.200,00
F000195

2 R\$ 5.457.000,00
F000157



6.3. Custo estimado da contratação após análise das propostas comerciais e lance do pregão do Edital 106/2024

a) Propostas Comerciais Recebidas

Produto	Proposta	Valor Mensal
Suporte Hyperscale e Hyperscale-x e Complete	Decision	R\$ 199.716,00
	Addvalue	R\$ 220.147,00
	Servix	R\$ 229.374,00

b) Menor lance do Edital

Produto	Menor Lance do Edital 106/2024	Valor Mensal
Suporte Hyperscale e Hyperscale-x e Complete	F000195	R\$ 195.800,00

c) Conclusão análise estimada de custos

Conforme apresentado acima, custo mensal da contratação tem como referência o menor lance do Edital 106/2024.



Desta forma, o custo mensal estimado para a contratação será o valor de **R\$195.800,00** e o valor total estimado será de **R\$4.699.200,00**.

Produto	Valor Mensal	Quant. meses	Total Estimado para a contratação
Suporte Hyperscale e Hyperscale-x e Complete	R\$ 195.800	24	R\$ 4.699.200,00

14. DESCRIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Dentro das expectativas orçamentária e técnica, a única solução aderente ao TRIBUNAL foi a realização de nova contratação de serviços de suporte para a solução de armazenamento de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal

15. JUSTIFICAR O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

É dever do administrador público proteger a Administração e o patrimônio público. Para tal, deve o instrumento convocatório prever exigências que, efetivamente, tragam maior segurança ao erário, sem restringir, desnecessariamente, o caráter competitivo do certame licitatório, conforme previsto no art. 37, inc. XXI da Constituição Federal de 1988.

Desta forma, ao definir as condições de participação, o administrador deve posicionar-se na linha divisória entre a garantia de que os licitantes serão capazes de executar o objeto licitado e a restrição ao caráter competitivo do certame licitatório.

A análise de soluções para a contratação pretendida apontou para necessidade de LOTE ÚNICO, com a possibilidade de subcontratação dos serviços.

Desde já se faz saber que é usual a participação de empresas de todos os portes, às quais, em sua maioria absoluta, apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, demonstrando possuir condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que por consequência não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais.

Igualmente, objetivando aumentar ainda mais a competitividade do certame, será admitida também a participação em consórcio, ampliando desta forma o universo de possíveis licitantes.

16. AVALIAR NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL

Os serviços serão executados nas dependências do TRIBUNAL, em solução já instalada e em pleno funcionamento. Portanto, não será necessária a adequação no ambiente de TIC do TRIBUNAL.

17. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Os serviços de suporte e manutenção dos switches e servidores físicos já contratados através do CT 274/2024.

18. IMPACTOS AMBIENTAIS

Não se vislumbra a ocorrência de possíveis impactos ambientais gerados pela contratação em pretendida. Contudo, a contratada deverá conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e a saúde dos trabalhadores e envolvidos na execução do objeto.

19.POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

A conclusão nos estudos técnicos aponta para a contratação de serviços de suporte para a solução de armazenamento de backup de dados de sistemas jurisdicionais e administrativos do Tribunal.

ETP – Estudo Técnico Preliminar Sustentação do Contrato

1. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

1.1. Recursos Materiais

Não há.

1.2. Recursos Humanos

Descrição do Recurso	Quant	Competência	Ação para obtenção do Recurso	Responsável
Fiscal Técnico	01	Fiscalizar a entrega do objeto, apoiar o Gestor do Contrato.	Designar servidor responsável pela fiscalização na GETEC.	Gerente GETEC.
Gestor do Contrato	01	Monitorar execução do contrato - Autorizar emissão e pagamento NF.	Designar servidor responsável pela gestão nas gerências.	Gerente GETEC.

2. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Após o término do contrato oriundo deste estudo e após o novo ETP apontar a viabilidade da continuidade de serviços de suporte, deverá ser feita nova contratação para continuidade dos serviços.

3. ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

- Entrega de documentação;
- Repasse técnico de informações entre as equipes.

4. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, bases de conhecimento, relatórios e insumos correlatos à prestação dos serviços pertencerão ao TRIBUNAL, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

5. APROVAÇÃO E ASSINATURA

Integrante Técnico	Integrante Demandante
Denilson dos Santos Rodrigues Gerência de Tecnologia TJ-13359	Alessandra Campos Diretoria Executiva de Informática TJ-75804
A ATEND realizou a análise de conformidade do documento de acordo com Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.	
João Pedro Oliveira Stringheta Revisor do ETP – ATEND TJ-68544	Mateus Caçado Assis Assessor Técnico da ATEND TJ-6375-0

Autoridade Máxima da Área de TIC (ou Autoridade Superior, se aplicável)
Alessandra Campos Diretoria Executiva de Informática TJ-75804