# TERMO DE REFERÊNCIA Nº 26880375 / 2026 - TJMG/SUPAD/DIRTEC/GETEC

## 1. ÁREA DEMANDANTE

Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC.

## 2. OBJETO

Contratação dos Serviços de TIC (Hospedagem de Servidores, Integração à Rede IP Multisserviços) junto à PRODEMGE.

## 3. FUNDAMENTO

O presente estudo decorre da necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de conectividade e infraestrutura tecnológica atualmente prestados pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE), tendo em vista que o Contrato nº 290/2021, vinculado ao Processo SEI nº 0189590-27.2021.8.13.0000, firmado entre o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) e a Companhia, terá seu 4º Termo Aditivo encerrado em 16/11/2026, sem possibilidade de nova prorrogação.

O contrato vigente contempla, entre outros serviços, a infraestrutura de conectividade e hospedagem necessária à comunicação entre o TRIBUNAL e o ambiente tecnológico mantido pela PRODEMGE, incluindo o serviço de *colocation* de um roteador da Operadora EMBRATEL, instalado no datacenter da Companhia para recebimento do link de conexão entre o TRIBUNAL e a PRODEMGE, sem redundância atualmente contratada.

A manutenção desses serviços é indispensável para garantir a permanência do TRIBUNAL conectado ao ambiente tecnológico estadual administrado pela PRODEMGE, possibilitando o acesso a sistemas corporativos essenciais do Estado de Minas Gerais, em especial o SIAFI-MG e o SIAD, utilizados na execução das atividades administrativas, orçamentárias, financeiras e patrimoniais do TRIBUNAL.

Nesse contexto, a PRODEMGE é responsável pela disponibilização, operação e sustentação da infraestrutura tecnológica que suporta o acesso aos sistemas corporativos do Estado, desempenhando papel essencial para a continuidade dos serviços prestados ao TRIBUNAL. A contratação pretendida contempla os serviços de “hospedagem de servidores” e de “integração à Rede Governo”, que compõem a infraestrutura necessária para manter a conectividade entre o TRIBUNAL e o ambiente tecnológico estadual.

Durante o planejamento da contratação, foi realizada, em 03 de março de 2026, reunião de alinhamento com a participação de representantes do Centro de Contratações e Orçamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (CECOR), da Gerência de Infraestrutura Tecnológica de Processamentos e Conectividade (GETEC) e da Gerência de Sistemas Administrativos (GESAD), ocasião em que foi definido que competirá à GESAD formalizar, junto à PRODEMGE, a contratação dos serviços de acesso à solução de Business Intelligence (BI), acesso adicional na modalidade de relatórios, suporte técnico à solução de BI e acesso ao ambiente Mainframe, incluindo a associação de endereços IP aos terminais.

Em complemento, por meio do Processo SEI nº 0088899-29.2026.8.13.0000, evento 26326590, a GESAD oficializou à DIRTEC, em 13/05/2026, o repasse da responsabilidade pela contratação dos serviços de Acesso ao Ambiente Mainframe, Acesso às Soluções de Business Intelligence, Acesso adicional na modalidade de relatórios e Suporte técnico para a solução de BI, contemplados no Contrato nº 290/2021,

manifestando o entendimento de que tais serviços devem ser objeto de contratação própria sob sua responsabilidade, deixando de integrar o escopo contratual gerido pela GETEC.

Diante desse cenário, o presente Estudo Técnico Preliminar tem por finalidade subsidiar a contratação dos serviços necessários à continuidade da conectividade entre o TRIBUNAL e a infraestrutura tecnológica mantida pela PRODEMGE, garantindo a disponibilidade dos recursos indispensáveis ao acesso aos sistemas corporativos do Estado de Minas Gerais.

## 3.1 SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS:

### 3.1.1 Hospedagem de Servidores (Colocation)

O serviço de hospedagem de servidores fornece alocação de espaço e infraestrutura de alta disponibilidade no data center da PRODEMGE para hospedagem de equipamentos de propriedade do cliente.

Consiste na locação de infraestrutura em data center necessária para a instalação de servidores, que compreende o espaço no rack, do espaço utilizado pelo backup, pela largura da banda de conexão de rede IP/Ethernet disponibilizada e pela área de storage alocada. Fornece também energia elétrica, infraestrutura para conectividade com a internet, climatização do ambiente, a rede lógica, o serviço de monitoramento ininterrupto desta infraestrutura e recursos de segurança física de acesso.

O serviço é fornecido em sua configuração básica: sem serviços de backup e restore (o cliente executa os procedimentos de backup e restore de seu conteúdo em seus equipamentos) e sem área de storage.

**3.1.2. Integração à Rede Governo:**

O Serviço de Integração à Rede Governo – composta pela Rede IP Multisserviços e pela Rede PRODEMGE – tem por finalidade oferecer à administração pública estadual a interconexão de seus órgãos e unidades, distribuídos geograficamente, a uma estrutura única de rede. Permite a operacionalização de serviços agregados ao acesso, provê segurança, amplia a disponibilidade da rede de dados e aumenta o desempenho dos acessos.

Entende-se por Rede IP Multisserviços a rede com suporte à transmissão de dados, voz e vídeo com qualidade de serviço, baseada na tecnologia IP (Internet Protocol), pela qual é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação e infraestrutura de telecomunicações. São participantes dessa rede os órgãos e instituições que aderiram ao serviço, conforme decreto estadual nº 45.006/09.

Entende-se por Rede PRODEMGE a infraestrutura própria de rede óptica, pela qual é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação.

Para prestar o Serviço de Integração, a PRODEMGE mantém infraestrutura central de rede (backbone) com nível tecnológico comparável aos mais avançados do mercado, de alta capacidade, alto padrão de desempenho, disponibilidade e segurança, o que permite exercer a gerência técnica e a gerência de segurança da Rede Governo.

Esse serviço possibilita ao cliente acessar aplicativos e sistemas hospedados nos server farms instalados no data center da PRODEMGE e a aquisição dos serviços Acesso ao Ambiente Mainframe e Conexão de Alta Disponibilidade à Internet, descritos neste Caderno.

A ausência de nova contratação tempestiva poderá comprometer o acesso do TRIBUNAL aos sistemas corporativos estaduais providos pela companhia, especialmente aqueles relacionados às atividades administrativas, orçamentárias, financeiras e patrimoniais. Além disso, a reorganização do escopo contratual, com a transferência dos itens de Mainframe e BI para contratação própria da GESAD, exige a formalização de contratação específica, no âmbito da GETEC, para os serviços remanescentes de infraestrutura e conectividade.

Dessa forma, a contratação pretendida justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços de hospedagem de servidores e conectividade à Rede Governo, mitigando riscos de interrupção de atividades essenciais e assegurando a regularidade operacional dos serviços administrativos suportados pelos sistemas estaduais acessados pelo TRIBUNAL.

## 4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação da solução de TIC objeto deste Termo de Referência consta no Plano Anual de Contratações da DIRTEC, embora não esteja diretamente vinculada à iniciativa específica do Planejamento Estratégico vigente.

## 5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS

| Item | Descrição do Item | Cod. Catmas | Qtde | Unidade | Valor Unitário | Total para 12 meses |
|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Hospedagem de servidores | 0000538 | 01 | Unidade | R$ 5.532,00 | R$ 5.532,00 |
| 2 | Serviço Integrado à Rede Governo | 0000367 | 01 | Unidade | R$ 6.768,00 | R$ 6.768,00 |
| | | | | | **TOTAL** | **R$ 12.300,00** |

**6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO**

**6.1** As características mínimas do objeto fazem parte do "Caderno de Serviços" padronizado pela Prodemge transcritas no Anexo I – "DO OBJETO E DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO", deste Termo de Referência.

**7. PRAZOS E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**7.1** Da execução: Nas instalações da Prodemge, em Belo Horizonte/MG.

**7.2** Dos prazos: Conforme Anexo I - "DO OBJETO E DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO", deste Termo de Referência.

**8. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO**

**8.1** O atendimento aos clientes é feito por meio do Service Desk da Prodemge, mediante a abertura de solicitação/incidente com a informação do respectivo contrato.

**8.2** A concessão de acessos ao Business Objects (BO) do SIAD e do SIAF, internamente no Tribunal, é de responsabilidade da Diretoria Executiva de Finanças e Execução Orçamentária (DIRFIN) e da Diretoria Executiva de Contratações (DIRCONT).

**8.3** O suporte, a operação ao BO SIAD E SIAF são de responsabilidade da PRODEMGE e os chamados deverão ser abertos na plataforma da PRODEMGE, não cabendo este serviço à DIRTEC/GETEC o atendimento de operação dessas plataformas.

**9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS**

**9.1** Conforme Caderno de Serviços da Prodemge - Anexo II - "NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS", deste Termo de Referência.

**10. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**10.1** A execução dos serviços previstos neste Termo de Referência observará integralmente as disposições técnicas e operacionais estabelecidas no Anexo I – DO OBJETO E DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO".

**11. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO**

**11.1** O acompanhamento, a medição e o recebimento do objeto contratado observarão os critérios técnicos e administrativos definidos neste Termo de Referência e no Anexo II – "NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO", de forma a assegurar a conformidade integral com as entregas previstas.

**12. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE**

**12.1.** Os pagamentos serão mensais e corresponderão ao valor dos serviços apresentados na proposta comercial.

**12.1.2.** As faturas deverão ser encaminhadas por e-mail para o endereço faturas.getec@tjmg.jus.br.

**12.2.** Do Reajuste

**12.2.1.** Conforme disposições definidas na minuta do contrato.

**13.OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**13.1** Manter sigilo sobre os dados, materiais, documentos e quaisquer informações que venha a ter acesso, direta ou indiretamente em razão da execução do objeto do Contrato, devendo ser tratada como informação sigilosa, sendo expressamente proibida sua revelação, reprodução ou exposição a terceiros, sob pena das sanções cabíveis.

**13.2** Acatar, no prazo estabelecido na notificação feita pelo fiscal, as instruções, sugestões, observações e decisões que emanem do TJMG, corrigindo as deficiências apontadas quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais.

**13.3.** Prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que forem solicitados pelo TJMG, relacionados à prestação dos serviços.

**13.4.** Comunicar por escrito ao TJMG qualquer anormalidade, prestando os esclarecimentos necessários.

**14. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL**

**14.1.** Disponibilizar todas as informações e documentação necessárias à elaboração e execução dos serviços, bem como alocar pessoal do seu quadro visando garantir a cooperação necessária para o seu desenvolvimento para a implantação do serviço.

**14.2.** Comunicar à PRODEMGE toda e qualquer ocorrência que interfira na realização dos serviços.

**14.3.** Permitir o acesso dos profissionais da PRODEMGE às dependências do Tribunal quando necessário.

**14.4.** Disponibilizar equipe técnica para o acompanhamento das atividades da PRODEMGE que serão executadas nas dependências do Tribunal, visando ao fornecimento de informações necessárias e à absorção das tecnologias e soluções implantadas.

**15. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO**

Não se aplica

**16. GARANTIA CONTRATUAL**

A CONTRATADA deverá oferecer garantia de 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

**17. VISITA TÉCNICA OU VISTORIA**

Não se aplica

**18. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**18.1** O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua publicação, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos até o limite de 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por tratar-se de serviço contínuo para a manutenção de sistema estruturante de TI.

**19. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

**20. ANTICORRUPÇÃO**

Conforme padrão do TRIBUNAL.

**21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**21.1.** A PRODEMGE obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**21.2.** No presente Contrato, O TJMG assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a PRODEMGE assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.11/08/2021.

**21.3.** A PRODEMGE tratará os dados pessoais segundo os ditames e interesses da CONTRATANTE, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, nos termos do artigo 39 da Lei nº 13.709/2018.

**21.4.** A PRODEMGE deverá notificar a CONTRATANTE, por meio eletrônico, em até 3 (três) dias úteis de qualquer incidente de segurança detectado no âmbito das atividades da PRODEMGE que implique vazamento de dados pessoais.

**21.5.** O TJMG terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da PRODEMGE com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais referentes à execução deste contrato, mediante acordo prévio entre as partes.

**22. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

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

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

**22.1.2.** Os documentos, dados e informações de que trata o item 8.1.1 poderão ser classificados nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, sem prejuízo das demais hipóteses legais de sigilo11/08/2021 e de segredo de justiça.

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

**22.2.** O TJMG assume o compromisso de sempre permanecer em conformidade com as recomendações de segurança da informação e com os preceitos estabelecidos pela Política de Segurança da Informação da PRODEMGE.

**22.3.** O TJMG assume o compromisso de alertar, imediatamente, a PRODEMGE dos incidentes de segurança ocorridos e identificados nos seus ativos de tecnologia da informação e comunicação (TIC).

**22.4.** O TJMG assume o compromisso de não permitir a utilização da infraestrutura da Rede Estadual para a realização de atividades particulares de seus funcionários, empregados, estagiários ou terceiros.

**22.5.** O TJMG assume o compromisso de não permitir a utilização, pelos seus usuários, de mecanismos, ferramentas, procedimentos e sistemas, que busquem o transpasse dos mecanismos de segurança da Rede Estadual (firewall, IDS, IPS, antivírus e outros).

**22.6.** O TJMG assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual para a implementação de redes ponto a ponto (P2P) ou virtuais privadas (VPN), ou redes semelhantes, que viabilizam conexões privadas e que dificultam a gerência, o acompanhamento e monitoramento dos recursos da rede e que podem atentar contra os direitos autorais e facilitar a propagação de pragas virtuais (vírus, worm, spam, spy, cavalo de tróia e outras).

**22.7.** O TJMG assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual para o armazenamento, transmissão e divulgação de dados e informações vinculadas a pornografia, pedofilia ou que promovam preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

**22.8.** O TJMG assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual, por terceiros contratados pelo(a) CONTRATANTE, sem a prévia autorização da PRODEMGE e de maneira

presencial, sem o acompanhamento de seus técnicos, e de técnicos da PRODEMGE.

**22.9.** O TJMG assume o compromisso de não permitir o acesso remoto de terceiros contratados, para a realização de serviços, manutenções e intervenções técnicas de rede externa à Rede Estadual aos seus ativos de TI, sem a prévia autorização e anuência da PRODEMGE, sendo o processo de autorização vinculado a ampla análise de riscos, que não só considerará o ativo do(a) CONTRATANTE, como toda a Rede Estadual.

**22.10.** O TJMG assume o compromisso de utilizar somente os mecanismos de acesso remoto homologados e indicados pela PRODEMGE para a realização de serviços, manutenções e intervenções técnicas a partir de rede externa à Rede Estadual aos seus ativos de TI.

## 23. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

**23.1.** Não se aplica a adoção de estratégia de transição entre fornecedores, tendo em vista que os serviços são prestados pela PRODEMGE, exclusivamente, e terão continuidade com a mesma contratada, sem transferência de conhecimento, infraestrutura ou responsabilidades para outro prestador.

**23.2.** Por ocasião do encerramento contratual, a CONTRATADA deverá concluir as obrigações pendentes, disponibilizar os relatórios finais relativos à execução e aos níveis de serviço, apoiar a apuração dos serviços prestados e dos valores devidos e adotar as providências necessárias à continuidade dos serviços.

**23.3.** O Tribunal, através da área gestora, deverá verificar em tempo hábil a necessidade de continuidade do negócio e providenciar os trâmites de sua continuidade.

## 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

Não se aplica.

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

Não se aplica.

## 27. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**27.1.** Conforme disposições definidas na Minuta do Contrato.

**27.2.** Das multas moratórias:

**27.2.1.** Moratória de até 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso, até o trigésimo dia de atraso;

**27.2.2.** Moratória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida em caso de atrasos injustificados superiores a 30 (trinta) dias ou fornecimento com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

**27.2.3.** Moratória de até 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou normas da legislação pertinente;

**27.2.4.** Moratória de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado, sobre o valor do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação suplementação ou reposição da garantia.

## 28. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

ANEXO I – CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO;

ANEXO II – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

ANEXO III – MODELO DO TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.

## 29. ASSINATURAS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

| Integrante Técnico | Integrante Demandante |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Leonardo José Drumond<br>f353086/ CONECT/GETEC | Narciso Felício de Lima Júnior<br>f353920 -GETEC |
| Gestor Técnico | Gestor Demandante |
| Denilson dos Santos Rodrigues<br>GETEC/COINFRA | Narciso Felício de Lima Júnior -<br>F353920 -GETEC |
| O CECOR realizou a análise de conformidade do documento de acordo com Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça. | |
| Cinara Alves Franco<br>P0058753<br>CECOR | João Pedro Oliveira Stringheta - 6854-4<br>Assessor CECOR<br>TJ 6854-4 |

| Autoridade Máxima da Área de TIC<br>(ou Autoridade Superior, se aplicável) |
|---|
| Mateus Cançado Assis<br>Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - DIRTEC<br>TJ-6375-0 |

**ANEXO I**

**CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO**
**(Estas informações são do Caderno de Serviços da PRODEMGE)**

**OBJETO E DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

**1. Hospedagem de Servidores**

O serviço de hospedagem de servidores (Colocation) fornece alocação de espaço e infraestrutura de alta disponibilidade no Data Center do **CONTRATADO** para hospedagem de equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE.**

**1.1 Detalhamento do serviço**

O serviço de Colocation consiste na locação de infraestrutura em Data Center necessária para a instalação de servidores, que compreende o espaço no rack, do espaço utilizado pelo backup, pela largura da banda de conexão de rede IP/Ethernet disponibilizada e pela área de storage alocada. Fornece também energia elétrica, infraestrutura para conectividade com a internet, climatização do ambiente, a rede lógica, o serviço de monitoramento ininterrupto desta infraestrutura e recursos de segurança física de acesso.

O Rack do **CONTRATANTE** somente poderá ser hospedado no Data Center do **CONTRATADO** com no máximo 2 (dois) chassis Blade ou equipamentos tipo servidores de no máximo 30U´s, pois a instalação de um terceiro chassi ou ocupação com mais de 30U´s por equipamentos tipo servidores no rack implicará na necessidade de projeto e levantamento de custos para implementação de sistema de refrigeração de alta densidade no respectivo rack.

**A - Modalidade do Serviço**

O serviço é fornecido em sua configuração básica: sem serviços de backup e restore (o **CONTRATANTE** executa os procedimentos de backup e restore de seu conteúdo em seus equipamentos) e sem área de storage.

O **CONTRATANTE** pode, para este serviço, contratar adicionalmente:

• Serviço de backup e restore: **CONTRATADO** operacionalizará os procedimentos rotineiros de backup e restore de conteúdo dos servidores conforme sua política de backup com disponibilização de área para guarda dos dados.

• Área para armazenamento de dados (Storage): **CONTRATADO** disponibilizará área de Storage solicitada pelo **CONTRATANTE.**

• Velocidade conexão da rede IP/Ethernet superior de 10 Gb;

**B - Fluxo de Execução do Serviço**

• Após assinatura do contrato, o **CONTRATANTE** deverá fazer a solicitação de ativação do serviço via service desk, de posse das seguintes informações:

• Número do contrato.
• Nome do responsável técnico.

• Telefone e e-mail de contato.
• Formulário de qualificação para execução da demanda preenchida.

(Este formulário deve ser anexo ao contrato de prestação do serviço)

O **CONTRATANTE** terá o prazo de 48 horas para disponibilizar as informações solicitadas.

• Após validação dos dados e de saldo contratual suficiente para execução, a demanda será encaminhada à área executora para:
• Definir local de instalação no Data Center do **CONTRATADO.**
• Definir data/hora/local para recebimento dos equipamentos do **CONTRATANTE.**
• Enviar/combinar o agendamento com o **CONTRATANTE.**

• Após o **CONTRATANTE** receber o agendamento (data/horário/local), deverá entregar os equipamentos objeto do contrato para recepção técnica pelo **CONTRATADO**, que emitirá documento de recepção e fará a sua instalação, sob as condições desejadas, no Data Center.

• O **CONTRATANTE** deverá proceder aos testes necessários e homologar está instalado formalmente, em até 5 dias úteis, autorizando a entrada em operação do serviço. Decorrido o prazo, será encaminhado para faturamento.

**C - Local de Prestação do Serviço**

• Nas instalações do **CONTRATADO** em Belo Horizonte/MG.

**D - Elementos que Compõem o Serviço**

• Edificação especializada para Data Center;
• Energia Elétrica estabilizada garantida por no-breaks;
• Grupos geradores garantindo a continuidade do fornecimento de energia elétrica;
• Sistema de Climatização especializado para equipamentos de processamento de dados;
• Sistema de controle de segurança e acesso às instalações;
• Circuito Fechado de Televisão (CFTV);
• Sistema de detecção e combate a incêndio;
• Infraestrutura necessária para conectividade dos equipamentos do **CONTRATANTE** ao ambiente do **CONTRATADO;**
• Velocidade padrão de conexão da rede IP/Ethernet de 1Gbps;
• Proteção de firewall somente para comunicação com a internet.

**E - Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço**

• O objeto do Colocation deverá possuir tecnologia compatível com a arquitetura (interface de rede, gerenciamento e backup) e a planta tecnológica do Data Center do **CONTRATADO.**

**F - Período da Disponibilização**

• 24 horas x 7 dias por semana, conforme **CONTRATADO** pelo **CONTRATANTE.**

**G - Responsável pela Execução**

• Gerência de Operações.

**H - O que não está no Escopo**

• Cessão ou empréstimo de qualquer equipamento;
• Licenças de uso de sistemas de qualquer tipo (operacional, aplicativos, banco de dados, etc.);
• Solução de antivírus e antispam;

• Serviço de manutenção dos sistemas contidos nos servidores do **CONTRATANTE;**
• Manutenção e seguro dos equipamentos do **CONTRATANTE;**
• Recursos na instalação do **CONTRATANTE** para acesso remoto aos servidores no **CONTRATADO;**
• Suporte técnico para solução de problemas e incidentes relacionados aos servidores, banco de dados e sistemas;
• Provimento de banda de acesso entre o **CONTRATADO** e o **CONTRATANTE;**
• Contingenciamento do **CONTRATADO** para os equipamentos/sistemas/dados do **CONTRATANTE;**
• Serviços de recuperação em caso de desastres;
• Firewall para segmentação dos ambientes do colocation;

**I - Fluxo de desativação do serviço.**

O **CONTRATANTE** deverá solicitar a desativação do serviço via Service Desk do **CONTRATADO**, por e-mail ou telefone, informando:

• Assunto: Desativação equipamento do DataCenter
• Número do Contrato
• Identificação do equipamento (IP, modelo, quantidade de U)

Para faturamento, será considerada a data da entrega do equipamento à **CONTRATANTE**, portanto, caso a **CONTRATANTE** não retire o equipamento, o serviço continuará a ser faturado.

**1.1.2 Atendimento e Suporte**

O atendimento é feito através do Service Desk do **CONTRATADO**, que está disponível ao **CONTRATANTE** conforme descrito no capítulo 9 do Caderno de Serviços Prodemge.

**1.1.3. Indicadores de Nível de Serviço** O indicador de Nível de Serviço negociado, referenciado em contratos e acompanhado é: Disponibilidade mínima do ambiente operacional de Data Center, desconsideradas as manutenções programadas.

O valor específico do indicador está descrito no Anexo II – Indicadores de Nível de Serviço.

**1.1.4. Parâmetros de Demanda e Volumetria** Tamanho do equipamento; Quantidade de equipamentos; Área utilizada de backup; Área alocada de storage; Velocidade conexão da rede IP/Ethernet.

**1.1.5. Responsabilidades do Cliente** Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço; Prover a Prodemge de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço; Indicar representante junto à Prodemge para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações; Prover as informações tecnológicas da hospedagem, tipo da aplicação e banco de dados e demais informações necessárias à caracterização do serviço. Transportar e entregar os equipamentos e acessórios no Data Center da Prodemge, devidamente acompanhados de Guia de Remessa compatível com a Resolução 3.111, Art. 1º, Inciso IV, “a”, de 01/12/00, Nota Fiscal ou documento equivalente, que trata de transferências de bens patrimoniais, em data previamente acordada com a Prodemge; Efetuar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de sua propriedade, em datas previamente acordadas com a Prodemge; Manter a guarda da Cessão e Direitos de uso dos sistemas operacionais, sistemas aplicativos e bancos de dados; Comunicar previamente qualquer manutenção técnica nos equipamentos hospedados; Retirar e transportar os equipamentos e acessórios de sua propriedade quando da cessação da prestação dos serviços; Possuir profissionais qualificados para gerenciar seus Servidores, pois esta administração está sob sua responsabilidade; Executar backup de seu conteúdo caso não tenha contratado serviço adicional de backup; Definir os objetos a serem copiados em consonância com a política de backup da Prodemge caso tenha contratado serviço adicional de backup e restore. Fazer a configuração da conexão de rede IP/Ethernet de acordo com a

velocidade contratada, mantendo a compatibilidade dos equipamentos.

### 1.1.6. Responsabilidades da Prodemge

- Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço;

- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;

- Comunicar ao cliente qualquer anormalidade detectada nos equipamentos hospedados;

- Comunicar ao cliente, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção programada;

- Atender os chamados dirigidos ao Service Desk dentro dos níveis acordados;

- Executar backup, de acordo com a política de backup da Prodemge, caso cliente tenha contratado serviço adicional de backup e restore;

- Fornecer área de storage, caso cliente tenha contratado serviço adicional de storage;

- Fornecer velocidade conexão da rede IP/Ethernet contratada.

## 2. Integração à Rede Governo

O Serviço de Integração à Rede Governo – composta pela Rede IP Multisserviços e pela Rede Prodemge – tem por finalidade oferecer à administração pública estadual a interconexão de seus órgãos e unidades, distribuídos geograficamente, a uma estrutura única de rede. Permite a operacionalização de serviços agregados ao acesso, provê segurança, amplia a disponibilidade da rede de dados e aumenta o desempenho dos acessos.

Entende-se por Rede IP Multisserviços a rede com suporte a transmissão de dados, voz e vídeo com qualidade de serviço, baseada na tecnologia IP (Internet Protocol), pela qual é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação e infraestrutura de telecomunicações. São participantes dessa rede, órgãos e instituições que aderirem ao serviço, conforme decreto estadual nº 45.006/09.

Entende-se por Rede Prodemge a infraestrutura própria de rede óptica, pela qual é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação.

Para prestar o Serviço de Integração, a Prodemge mantém infraestrutura central de rede (backbone) com nível tecnológico comparável aos mais avançados do mercado, de alta capacidade, alto padrão de desempenho, disponibilidade e segurança, o que permite exercer a gerência técnica e a gerência de segurança da Rede Governo.

Esse serviço possibilita ao cliente acessar aplicativos e sistemas hospedados nos server farms instalados no Data Center da Prodemge e a aquisição dos serviços Acesso ao Ambiente Mainframe e Conexão de Alta Disponibilidade à Internet, descritos neste Caderno.

Os acessos são aqueles solicitados pelo cliente por meio do portal de solicitação da Rede Governo.

### 2.1. Detalhamento do serviço

Compõem o serviço: Integração dos acessos para unidades distribuídas geograficamente no estado de Minas Gerais, com garantia de alto nível de qualidade, segurança e disponibilidade no tráfego de dados, independentemente da localização, providos por infraestrutura central e equipe técnica altamente capacitada.

Infraestrutura do backbone da Prodemge, que permite a priorização de tráfego e viabiliza a utilização dos serviços de multimídia - Voz sobre IP (VoIP) e videoconferência, de forma a possibilitar ao cliente o melhor uso desses serviços.

Ampliação da disponibilidade e aumento de desempenho do meio físico de interligação da rede local à Rede IP Multisserviços adquirida. A estrutura deste serviço provê mais um nível de redundância de acessos e

utiliza, no núcleo da rede (backbone), a tecnologia MPLS para a transmissão dos pacotes de dados em alta velocidade, fornecendo escalabilidade e flexibilidade para estrutura da Rede.

Parametrização de requisitos de qualidade de serviços (QoS) customizada à necessidade de negócio do cliente, priorizando a disponibilidade de tráfego de dados para sistemas corporativos e serviços de voz e vídeo, por exemplo.

Interoperabilidade de serviços de diferentes operadoras de telecomunicações, o que garante a comunicação de dados entre quaisquer acessos na Rede IP Multisserviços, mesmo entre operadoras distintas, com segurança, garantia de qualidade dos serviços de multimídia e com alto desempenho.

Segurança na Rede Governo adequada às políticas de segurança da informação do governo, realizando o controle de tráfego de dados, garantindo o não repúdio do endereçamento IP e provendo proteção contra intrusão.

Intermediação na solicitação de serviços às operadoras de telecomunicações a fim de fornecer informações técnicas, de domínio da Prodemge, necessárias para a execução dos serviços e permitir suporte técnico especializado para o melhor entendimento de dúvidas tecnológicas provenientes dos clientes, e encaminhamento mais eficiente de suas solicitações às operadoras.

**Não se aplicam ao Perfil III:**

Aporte aos serviços agregados da Rede IP Multisserviços: a infraestrutura do backbone Prodemge permite a priorização de tráfego e viabiliza a utilização dos serviços de Multimídia - Voz sobre IP (VoIP) e videoconferência, de forma possibilitar ao cliente o melhor uso destes serviços;

Parametrização de requisitos de qualidade de serviços (QoS) customizada à necessidade de negócio do cliente, priorizando a disponibilidade de tráfego de dados para sistemas corporativos, serviços de voz e vídeo, por exemplo;

A garantia de qualidade dos serviços de multimídia.

**A- Modalidades do Serviço**

Para atender acessos à Rede IP Multisserviços:

Perfil I: Destinada a clientes que aderiram aos lotes I, I.1, II, III, IV.1, IV.2, IV.3, V e IX da Rede IP Multisserviços. Perfil III: Destinada a clientes que aderiram aos lotes VI e X da Rede IP Multisserviços.

Para atender acessos à Rede Prodemge:

Perfil IV: Destinada a clientes que contratarem a Rede Prodemge.

Acesso Básico à Rede; Acesso Intermediário à Rede; Acesso Intermediário I à Rede; Acesso Intermediário II à Rede; Acesso Avançado à Rede.

**B- Fluxo de Execução do Serviço**

Perfis I e III

O pré-requisito inicial para se efetivar a integração do acesso à Rede IP Multisserviços é a ativação do acesso solicitado pelo órgão à Prodemge. O cliente solicita o serviço por meio do portal da Rede Governo; Os técnicos da operadora no local de instalação e no NOC da Prodemge realizam a entrega da solicitação. A equipe da Prodemge atesta a solicitação entregue: comprova requisitos contratados, testa tecnicamente a conexão, o acesso aos sistemas hospedados no seu Data Center, bem como o acesso à Internet, se for o caso. Finalizados os testes, e quando aprovados, a Prodemge fornece ao cliente um parecer favorável do serviço entregue, emitindo o Termo de Aceite Técnico. A equipe da Prodemge passa a garantir o pleno funcionamento dos acessos ativados nas dependências da Prodemge que suporta este serviço.

Perfil IV O cliente solicita o serviço por meio do portal da Rede Governo; A Prodemge realiza o estudo de

viabilidade para a instalação da infraestrutura necessária; Caso aprovado, a Prodemge fornece ao cliente um parecer favorável ao fornecimento do serviço, informando a previsão da instalação; A equipe da Prodemge efetua a instalação e os testes do acesso. Finalizados os testes, quando aprovados, a Prodemge emite o Termo de Aceite Técnico com concordância do cliente comprovando o atingimento da largura de banda solicitada. A equipe da Prodemge passa a garantir o pleno funcionamento dos acessos ativados nas dependências da Prodemge e em toda a infraestrutura que suporta este serviço.

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

**C- Local de Prestação do Serviço**

Data Center da Prodemge, em Belo Horizonte/MG.

**D- Elementos que Compõem o Serviço**

Infraestrutura central de rede (backbone) de alta capacidade e disponibilidade, que aporta toda comunicação de dados dos órgãos públicos do Estado de Minas Gerais, bem como a interconexão de suas unidades. Sistemas de segurança compostos por equipamentos de Firewall e IPS/IDS com alto desempenho, capacidade e disponibilidade. Centro de Operações de Redes (NOC - Network Operation Center) fisicamente montado nas dependências da Prodemge, que representa um posto de gerenciamento de redes. Portal de Serviços da Rede Governo; Ferramentas de monitoração da Rede IP Multisserviços e da Rede Prodemge; Equipe técnica de suporte especializada para rápida identificação e correção de falhas.

**Elementos exclusivos da Rede IP Multisserviços**

Presença de todas as operadoras vencedoras dos lotes da Rede IP Multisserviços.

**Elementos exclusivos da Rede Prodemge** Disponibilização de equipamentos da rede óptica que têm a capacidade de transmissão conforme a modalidade contratada. Ativação de infraestrutura de cabeamento óptico.

**E- Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço**

Tecnologias de redes de computadores Wide Area Network (WAN), SD-WAN e Metropolitan Area Network (MAN), como Metro Ethernet, DWDM e SDH; Tecnologias de protocolos de comunicação de dados IP (Internet Protocol) e MPLS (Multi Protocol Label Switching); Técnica VPN MPLS com comunicação dentro de um mesmo domínio de roteamento (VRF – Virtual Routing and Forwarding); Protocolos de roteamento escaláveis, como BGP e OSPF, com técnicas de engenharia de tráfego (Traffic Engineering); Tecnologia QoS (Quality of Service) com 5 filas de priorização de serviços; Voz sobre IP, com a utilização do codec G729a; Videoconferência, com a utilização do codec H264; Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho; Sistemas de segurança utilizando recursos de Firewall CheckPoint NGX e Prevenção de Intrusos (IPS – Instrusion Prevention System); Sistemas de autenticação e controle de acessos (RADIUS, TACACS, LDAP e Listas de Controle de Acessos- ACLs); Sistema de armazenamento de LOGs de acesso em redes SAN (Storage Area Network); Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho.

Não se aplicam ao Perfil III: Tecnologias de protocolos de comunicação de dados IP – Internet Protocol e MPLS – Multi Protocol Label Switching; Técnica VPN MPLS com comunicação dentro de um mesmo domínio de roteamento (VRF – Virtual Routing and Forwarding); Tecnologia QoS (Quality of Service) com 5 filas de priorização de serviços; Voz sobre IP, com a utilização do codec G729a; Voz sobre IP, com a utilização do codec G729a; Videoconferência, com a utilização do codec H264.

**F- Período da Disponibilização Perfis I e IV:**

24 horas x 7 dias por semana. Perfil III: 12 horas x 5 dias por semana. Para ateste de serviços solicitados à operadora, horário comercial: dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.

**G- Responsável pela Execução Gerência de Redes.**

**H- O que não está no Escopo**

O pagamento, pela Prodemge, às operadoras pelos acessos de comunicação de dados do cliente; Serviço

de acesso à Internet; Serviço de acesso às aplicações em alta plataforma (mainframe) hospedadas no Data Center da Prodemge; Serviço de Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços; Manutenções em ativos de rede instalados na rede local (LAN) do cliente; Gestão e controle de dotações orçamentárias do cliente, mesmo que referentes aos serviços da Rede IP Multisserviços; Consultoria de contratos ou jurídica, dentro e fora do escopo da Rede Governo; Monitoração dos acessos contratados pelos órgãos; Aquisição e transporte de roteadores para ativação dos acessos contratados pelo cliente por meio da Rede IP Multisserviços; Configuração e manutenção dos roteadores enquanto o nível de serviço acordado com a operadora estiver dentro do previsto; Envio de técnicos da Prodemge às dependências do cliente para fazer a ativação do acesso ou qualquer outro tipo de serviço, quando dos Perfis I e III; Elaboração de relatórios que identifiquem os acessos feitos a partir da rede local do cliente; Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos provocados nos equipamentos de rede instalados nas dependências do cliente; Definição da capacidade do acesso; Realização de vistoria no local de instalação do acesso; As ativações de linhas de comunicação de dados fora do horário comercial (de segunda a sexta-feira das 08h às 18h), em dias úteis; Prestações de suporte técnico para soluções de comunicação de dados que não estão previstas neste serviço; Implementação de políticas de Qualidade de Serviço – QoS para o Perfil III, visando a garantia da qualidade e priorização de dados críticos. Exemplo: VoIP, videoconferência, sistemas corporativos e finalísticos.

**I – Fluxo de Desativação do Serviço**

– A desativação desse serviço ocorre simultaneamente à desativação do acesso pela operadora, em até 4 (quatro) dias úteis, após a solicitação do cliente (Gestor da Rede Governo) no Portal da Rede Governo.

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

**2.2. Atendimento e Suporte** O atendimento aos clientes é feito através do Service Desk da Prodemge, que está disponível conforme descrito no capítulo 9. Todo o suporte oferecido pela Prodemge é remoto, tendo como condição básica a disponibilidade do acesso.

**2.3 Indicadores de Nível de Serviço** Os indicadores de Nível de Serviço negociados, referenciados em contratos e acompanhados são: Disponibilidade da rede central (backbone) da Prodemge, desconsideradas as manutenções programadas e a indisponibilidade do acesso contratado.

O detalhamento do indicador está descrito no Anexo II – Indicadores de Nível de Serviço.

**2.4. Parâmetros de Demanda e Volumetria**

Quantidade de acessos.

**2.5. Responsabilidades do Cliente**

Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço; Ter aderido à Rede IP Multisserviços conforme disposto no decreto nº 45.006/09 em sua redação vigente para os perfis I e III; Indicar gestor e respectivo substituto, que se cadastraram junto à Prodemge para gerenciar e validar a execução dos serviços solicitados; Solicitar os serviços de acesso via abertura de ordem de serviço no portal da Rede Governo; Manter atualizado o cadastro do gestor principal e seu substituto; Manter atualizado o cadastro do contato no local de instalação do acesso; Prover a Prodemge de informação de ativação, alteração e cancelamento que houver no acesso contratado; Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços; Realizar e controlar o pagamento dos serviços relativos aos acessos contratados junto às operadoras na Rede IP Multisserviços; Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e da senha do portal da Rede Governo, bem como pelas ordens de serviço emitidas por meio dele; Manter adequada a infraestrutura interna local de sua responsabilidade (física e lógica); Conservar os equipamentos disponibilizados pela Prodemge para este serviço no local de sua responsabilidade.

**2.6. Responsabilidades da Prodemge**

Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço; Manter a prestação do serviço de integração dos acessos conforme acordado em contrato; Solicitar os serviços demandados, por meio do portal, pelo cliente às operadoras para os perfis I e III; Certificar o funcionamento

técnico do serviço entregue pela operadora, verificando se está dentro dos requisitos previamente estabelecidos pelo cliente nos perfis I e III;  Comunicar ao cliente qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paradas de manutenções programadas;  Comunicar ao cliente, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção preventiva;  Manter o funcionamento técnico do serviço.

## ANEXO II - NÍVEIS DE SERVIÇO

### 1. Hospedagem de Servidores

| | |
|---|---|
| **Indicador** | Disponibilidade mínima do ambiente operacional de Data Center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas. |
| **Acordo de Nível de Serviço** | **98,50%** |
| **Objetivo do Indicador** | Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas. |
| **Descrição do Indicador** | **Ambiente Operacional de Data Center**<br>Entende-se por ambiente operacional de Data Center, para efeito de apuração do Nível de Serviço:<br>• O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Datacenter da Prodemge (rede interna);<br>• A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.<br>Disponibilidade |

| | |
|---|---|
| | Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme a definição abaixo:<br><br>• Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado.<br><br>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:<br><br>• Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas;<br>• Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetrio contratado;<br>• Paradas decorrentes de solicitações do Cliente;<br>• Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge;<br>• Suspensão da prestação dos serviços contratados por<br><br>determinação de autoridades competentes;<br><br>• Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor;<br><br>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houve a prestação serão desconsiderados para fins de cálculo. |
| **Descrição do Indicador** | **Manutenções Técnicas Programadas** |
| | Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente. |
| **Periodicidade da Apuração** | **Mensal** |

| | |
|---|---|
| **Mecanismo de Cálculo da Apuração** | • Tempo Total contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês;<br>• Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas).<br><br>**Indicador (%) = TTC – (TTI-TMP) *100**<br>**TTC**<br>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato. |
| **Evidências** | A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento. |
| **Publicação** | • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.<br>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. |

## 2. Serviços Rede Governo

### 2.1. Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo – Todos os Perfis

| | |
|---|---|
| **Indicador** | Disponibilidade da rede central (backbone) da Prodemge, desconsideradas as manutenções programadas e a indisponibilidade do acesso contratado. |
| **Acordo de Nível de Serviço** | **99,00%** |
| **Objetivo do Indicador** | Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas. |
| | **Rede Central (backbone) da Prodemge** |

| | |
|---|---|
| **Descrição do Indicador** | Entende-se por rede central (backbone), para efeito de apuração do Nível de Serviço:<br>• O conjunto de recursos de hardware de rede responsáveis pela conectividade dos clientes à Rede IP Multisserviços, englobando os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge, considerando as redundâncias de infraestrutura;<br>• A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.<br>• Adiciona-se a infraestrutura própria da rede ótica no caso da modalidade 4. |
| | **Disponibilidade:** |
| **Descrição do Indicador** | Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo<br>• Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado.<br>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:<br>• Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas;<br>• Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;<br>• Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetrio contratado;<br>• Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato;<br>• Paradas decorrentes de solicitações do cliente;<br>• Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge;<br>• Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes;<br>• Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor;<br>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo. |
| | **Manutenções Técnicas Programadas** |

| | |
|---|---|
| | Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente. |
| **Periodicidade da Apuração** | **Mensal** |
| **Mecanismo de Cálculo da Apuração** | • Tempo Total contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês;<br>• Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas).<br><br>Indicador (%) = TTC – (TTI-TMP) *100<br>TTC<br>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato. |
| **Evidências** | A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento. |
| **Publicação** | • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados;<br>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. |

**3 – DEMANDA E VOLUMETRIA**

3.1 A execução do objeto terá como referência os valores de volumetria informados abaixo:

**3.1.1 Hospedagem de Servidores**

• Tamanho do equipamento – (1U)
• Quantidade de equipamentos – (01)
• Área utilizada de backup – (Não se aplica)
• Área alocada de storage – (Não se aplica)
• Velocidade conexão da rede IP/Ethernet – (1Gb)

### 3.1.2 Serviços Rede Governo

#### 3.1.2.1 Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo

**• Rede IP Multisserviços**

• Quantidade de unidades de serviço - endereço físico onde será instalado o equipamento SD-WAN. Cada unidade de serviço corresponde, portanto, a um local individualizado identificado por seu endereço completo – (01)

**• Rede Prodemge**

• Quantidade de acessos – (Não se aplica)

## ANEXO III
## MODELO DO TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

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 irretratável, 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 _____.



Documento assinado eletronicamente por **Narciso Felicio de Lima Junior**, **Gerente**, em 12/08/2026, às 10:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Leandro Candian de Azevedo**, **Coordenador(a)**, em 12/08/2026, às 15:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **João Pedro Oliveira Stringheta**, **Assessor(a) Técnico(a)**, em 13/08/2026, às 09:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Cinara Alves Franco**, **Assistente Especializado**, em 13/08/2026, às 12:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Mateus Cançado Assis**, **Diretor(a) Executivo(a)**, em 18/08/2026, às 16:00, 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 **26880375** e o código CRC **21634A93**.