



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Rua Ouro Preto, Nº 1564 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-041 - Belo Horizonte - MG - www.tjmg.jus.br
Sala: S/Nº 3º e 4º PV

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 10307067 / 2022 - TJMG/SUP-ADM/DIRFOR/GETEC

TERMO DE REFERÊNCIA

1. ÁREA DEMANDANTE: Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação do Serviço de provimento de acesso à Internet com o fornecimento de links de acesso dedicado endereçamento IP válido e fixo, que incluem equipamentos e enlaces, por meio de infraestrutura de fibra óptica, para as unidades do TRIBUNAL, conforme nível de serviço e características técnicas definidas neste Termo de Referência.

1.1. Código CATMAS no SIAD:

ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO CATMAS
1	ACESSO DEDICADO À INTERNET com velocidade de 4GB, incluindo a infraestrutura, assim como a locação de equipamentos necessários à solução.	34827
2	Instalação	50431

2. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. O desenvolvimento alcançado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) com a informatização de seus processos administrativos e de negócio está calcado na capacidade da TI em assegurar a disponibilidade e o desempenho da sua infraestrutura tecnológica. Assim, a degradação ou a indisponibilidades desta infraestrutura podem prejudicar a prestação dos serviços pela Instituição ocasionando uma restrição de acesso a informações precisas e confiáveis à sociedade e aos servidores.

2.2. Uma das principais ferramentas para a prestação dos serviços jurisdicionais no TJMG é o PJe - Processo Judicial Eletrônico. A informatização dos processos judiciais por meio do PJe trouxe mais segurança, transparência, rapidez, economia e ampliação do acesso ao Poder Judiciário. Para alcançar estes benefícios, o PJe possibilita a tramitação eletrônica de processos por meio da Rede Mundial de Computadores. O serviço de telecomunicação de acesso dedicado à Internet se apresenta como componente fundamental na infraestrutura tecnológica necessária para o perfeito funcionamento da ferramenta no TRIBUNAL, na medida em que o serviço viabiliza o acesso de magistrados, partes, advogados, promotores e procuradores ao Processo Judicial Eletrônico.

2.3. Vários outros sistemas do TRIBUNAL dependem do serviço de telecomunicação de acesso dedicado à Internet para disponibilização de informações e de funcionalidades, como o Portal TJMG, SEI, JPE,

Projudi, PJE, E-MAIL, INTRANET, TELETRABALHO, VIDEOCONFERÊNCIA, SISTEMAS CONVENIADOS (BACENJUD, RENAJUD, INFOJUD), DJe, GUIAS e CUSTAS, PRECATÓRIOS dentre outros.

2.4. No ano de 2020, excepcionalmente com o surgimento da pandemia do COVID-19, o TRIBUNAL adotou estratégias de trabalho fortemente baseadas em recursos disponibilizados pela Rede Mundial de Computadores para garantir o isolamento social. Entre vários expedientes incorporados na rotina do TRIBUNAL, podemos citar o trabalho remoto e as reuniões virtuais por meio da ferramenta contratada Webex. Ambas as estratégias são altamente dependentes do serviço de telecomunicação de acesso dedicado à Internet. Enquanto os trabalhadores remotos necessitam do serviço para conectar-se aos recursos internos da rede do TRIBUNAL, a ferramenta Webex utiliza o acesso dedicado à Internet para interconectar os participantes das reuniões virtuais situados dentro com aqueles que estão fora da rede do TRIBUNAL.

2.5. A criticidade das ferramentas empregadas na prestação dos serviços do TRIBUNAL demanda a contratação de um serviço de telecomunicação de acesso dedicado à Rede Mundial de Computadores com segurança, disponibilidade e desempenho adequados às necessidades da Instituição.

2.6. No âmbito do TRIBUNAL, o fornecimento do serviço e telecomunicação de acesso dedicado à Internet é regulado por meio de dois contratos:

2.6.1. CT-149/2019 – com a empresa ALGAR TELECOM S/A, com vigência de 12 meses a contar de 10/09/2022, que terá seu vencimento em 09/09/2023, o serviço foi provido por meio de 01 circuito de 02 Gbps, instalado no Edifício Sede;

2.6.2. CT-150/2019 – com a empresa CORPORATIVA TELECOMUNICAÇÕES EIRELI-ME, com vigência de 12 meses a contar de 18/08/2022, que terá seu vencimento em 17/08/2023, o serviço é provido por meio de 01 circuito de 02 Gbps instalado no CEOP.

2.7. Atualmente, todo o tráfego dos serviços prestados pelo TRIBUNAL à sociedade e aos servidores é roteado pelo acesso dedicado provido pela ALGAR. Este tráfego consome cerca de 01 Gbps, com picos de 1,5 a 02 Gbps do circuito. Já o circuito da CORPORATIVA é usado para rotear o tráfego das audiências virtuais realizadas por meio do Webex. O consumo deste link fica em torno de 0,5 Gbps, chegando a 0,8 Gbps nos momentos de pico.

2.8. Do uso corrente dos circuitos de acesso dedicado à Internet observa-se o seguinte:

2.8.1. Nos momentos de pico, cada circuito isoladamente não é capaz de rotear toda a demanda do TRIBUNAL, pois nestes casos, a demanda chega a 2,8 Gbps em links com a velocidade de 02 Gbps;

2.8.2. O acesso dedicado à Internet não oferece uma disponibilidade adequada para a prestação dos serviços administrativos e jurisdicionais pela Instituição, pois em caso de falha de um dos circuitos, o outro não é capaz de rotear toda a demanda do TRIBUNAL, gerando degradação ou indisponibilidade do acesso a estes serviços.

2.9. O monitoramento de tráfego de internet na rede TRIBUNAL identificou, em certas horas do dia, uma utilização próxima à capacidade total da largura de banda existente, o que vem acarretando lentidão no acesso aos serviços disponibilizados pelo TRIBUNAL ao público. Além disso, os links de comunicação de dados não possuem balanceamento de carga entre as duas Contratadas.

2.10. De acordo com o disposto na Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), em seu artigo 34, parágrafo 1º, há uma orientação para que sejam observadas as necessidades estratégicas dos órgãos do Poder Judiciário para que as especificações dos produtos constantes no parque tecnológico estejam adequadas e compatíveis.

2.11. Para garantir as necessidades adequadas de segurança, de disponibilidade e de desempenho para o serviço de telecomunicação de acesso dedicado à Rede Mundial de Computadores, serão determinados requisitos de qualidade capazes de garantir níveis de serviços satisfatórios para a prestação dos serviços pela Instituição à sociedade e aos servidores.

2.12. Levando em consideração o elevado consumo dos atuais circuitos de comunicação e o atendimento ao disposto na Resolução CNJ nº 370, faz-se necessária uma nova contratação deste serviço baseada nestes requisitos.

2.13. Será realizada uma única licitação com dois lotes distintos, proporcionando assim uma unicidade de procedimentos e disputa entre os proponentes, viabilizando uma concorrência justa entre os fornecedores e consequentemente uma contratação economicamente mais ajustada ao TRIBUNAL.

2.14. A vencedora de um lote não poderá ser vencedora do outro, visto que os links deverão ser de fornecedoras diferentes para que o TRIBUNAL tenha a redundância dos links em caso de falha de algum deles.

3. BENEFÍCIOS OU RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO:

A nova contratação tem como objetivos:

3.1. Garantir a continuidade dos serviços de acesso à internet existentes e disponibilizados para público interno e externo do TJMG.

3.2. Garantir o funcionamento dos sistemas informatizados disponibilizados na internet para o público interno e externo, mesmo em caso de queda de um dos acessos da internet.

3.3. Garantir a continuidade de segurança física e lógica ao acesso à internet, uma vez que a nova contratação também prevê que os links sejam instalados em datacenters diferentes (CEOP e edifício SEDE), de forma a disponibilizar acessos independentes, minimizando problemas de indisponibilidade tais como manutenção elétrica, rompimento de fibras óticas ou problemas em estruturas prediais.

3.4. Buscar estratégias para aumentar a disponibilidade dos serviços e sistemas disponibilizados através da internet com vistas à continuidade da prestação jurisdicional com melhores condições para o público interno e externo, visto que com a nova contratação, caso um link fique indisponível, o outro será totalmente capaz de absorver e manter disponíveis e funcionais todos os serviços da WEB.

4. VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA ÀS QUAIS A CONTRATAÇÃO ESTÁ ALINHADA:

4.1. Macrodesafio 12 - Fortalecimento da Estratégia de Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC e de Proteção de Dados

4.2. Iniciativa Estratégica 24 - Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

5. REQUISITOS LEGAIS:

5.1. 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 visam 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.

5.2. 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 TRIBUNAL — em consonância com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o período 2021-2026, de que tratam a Resolução do CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021, e os Macrodesafios do Poder Judiciário —, em especial os seguintes objetivos:

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

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

5.3. Além disso, cabe ressaltar, os seguintes macroprocessos presentes no art. 21 da Resolução CNJ nº 370:

5.3.1. “Art.21 - Cada órgão deverá constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC considerando, no mínimo, os seguintes macroprocessos:

...;

“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 corporativa;

....”

5.4. Atendimento a previsão de alta disponibilidade do sistema judicial PJe conforme a Resolução do CNJ nº 185/2013:

5.4.1. Art. 8º - O PJe estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, ininterruptamente, ressalvados os períodos de manutenção do sistema.

Parágrafo único. As manutenções programadas do sistema serão sempre informadas com antecedência e realizadas, preferencialmente, entre 0h de sábado e 22h de domingo, ou entre 0h e 6h dos demais dias da semana.

6. DETALHAMENTO DO OBJETO:

LOTE 1 – ACESSO DEDICADO À INTERNET (EDIFÍCIO SEDE)					
Item	Produto / Serviço	Velocidade	CATMAS	Unidade	Quantidade
1.1	ACESSO DEDICADO À INTERNET , incluindo a infraestrutura, assim como a locação de equipamentos necessários à solução. Largura de banda a ser instalada no Edifício Sede, à Avenida Afonso Pena nº 4001 - Bairro Cruzeiro - Belo Horizonte/MG.	04 Gbps		Mês	38
	Requisitos de Segurança - A Solução deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service).				
1.2	Instalação	-		1	1

LOTE 2 – ACESSO DEDICADO À INTERNET (CENTRO OPERACIONAL - CEOP)					
Item	Produto / Serviço	Velocidade	CATMAS	Unidade	Quantidade
2.1	ACESSO DEDICADO À INTERNET , incluindo a infraestrutura, assim como a locação	04 Gbps		Mês	38

LOTE 2 – ACESSO DEDICADO À INTERNET (CENTRO OPERACIONAL - CEOP)				
	de equipamentos necessários à solução. Largura de banda a ser instalada no Centro de Operações - CEOP, à Avenida do Contorno, 629 - Bairro Floresta - Belo Horizonte/MG			
	Requisitos de Segurança - A Solução deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service).			
2.2	Instalação	-		1

7. LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: Os serviços deverão ser prestados nos locais em que os links serão instalados.

7.1. Lote 1: Data Center Edifício Sede – Avenida Afonso Pena, 4001 - bairro Cruzeiro – Belo Horizonte/MG.

7.2. Lote 2: Data Center Centro Operacional (CEOP) – Avenida do Contorno, 629 - bairro Floresta – Belo Horizonte/MG.

8. DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO OBJETO:

8.1. ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS:

8.1.1. A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos circuitos físicos em até 30 dias, contados a partir da data de assinatura do contrato (enlace físico).

8.1.2. A CONTRATADA deverá ativar e disponibilizar os serviços de acesso à Internet, através da configuração e ativação das portas IP's correspondentes, em até 15 (quinze) dias a contar da data de entrega do circuito de acesso (enlace físico) dentro das instalações do TRIBUNAL.

8.1.3. Os links de acesso à Internet serão considerados ativados, apenas depois de devidamente testados e aceitos pelo TRIBUNAL. Serão observados não somente o tráfego para a Internet, mas também as condições técnicas estabelecidas nesta especificação. Para tanto, o TRIBUNAL deixará os links de acesso à Internet em observação por um período de 36 (trinta e seis) horas, após a ativação física e lógica, considerando-o ativado, se dentro deste período não ocorrer nenhum evento que possa desqualificar seu desempenho ou qualidade técnica.

SERVIÇO	PRAZO
Entrega dos circuitos físicos (enlace físico)	30 dias contados da assinatura do contrato
Ativação de disponibilização dos serviços de acesso à Internet, através da configuração e ativação das portas IP's correspondentes (ativação lógica)	15 dias contados da entrega dos circuitos físicos (enlace físico)
Testes a serem feitos pelo TRIBUNAL.	36 horas após a ativação física e lógica

SERVIÇO	PRAZO
Prestação do serviço de acesso dedicado à internet.	36 meses após o TRIBUNAL considerar os links de acesso ativados

8.2. PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO:

8.2.1. A CONTRATADA deverá planejar a execução do projeto de implantação. Deverá ser elaborada uma documentação completa onde deverá constar dentre outras informações: mapa da rede, mapa do perímetro, telas de instalação/configuração do produto, outras informações relevantes para administração do ambiente.

8.2.2. O “Plano de Implantação” deverá contemplar, no mínimo:

8.2.3. Cronograma de instalação, configuração, testes e ativação.

8.2.4. Detalhamento dos testes a serem realizados quando concluídas as instalações e configurações dos equipamentos.

8.2.5. Deverá ser apresentado um documento ao final da realização dos testes com dados informativos que comprovem o bom funcionamento dos componentes pertinentes à solução.

8.2.6. Eventuais desconformidades entre os procedimentos executados e os documentos fornecidos serão comunicados à CONTRATADA para que providencie os ajustes necessários.

8.2.7. A “Documentação Técnica da Solução” deverá contemplar, no mínimo, o projeto executivo contendo o conjunto dos elementos necessários e suficientes à implantação dos equipamentos ou execução dos serviços, inclusive desenhos das topologias físicas e lógicas, condições de alimentação, aterramento e ambientação (iluminação, temperatura, umidade, etc.) e especificações físicas, elétricas, operacionais e suas limitações.

8.3. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA:

8.3.1. Acesso dedicado à internet, incluindo a infraestrutura, assim como a locação de equipamentos necessários à solução:

8.3.1.1. Largura de banda na velocidade de 04 Gbps a ser instalado no Edifício Sede, à Avenida Afonso Pena nº 4001 - Bairro Cruzeiro - Belo Horizonte/MG.

8.3.1.2. Largura de banda na velocidade de 04 Gbps a ser instalado no Centro Operacional - CEOP, à Avenida do Contorno nº 629 - Bairro Floresta - Belo Horizonte/MG.

8.3.1.3. Os canais de comunicação devem entregar a banda contratada nos dois sentidos (download e upload) durante 24 horas por dia, 07 dias da semana, respeitando os níveis mínimos de serviços (NMS).

8.3.1.4. A conexão do CPE (*Customer Premises Equipment* ou Equipamento para instalação no local do cliente) da CONTRATADA com a rede local será feita por meio de equipamentos do TRIBUNAL, com interface de 10 Gbps, padrão 10GBASE-SR e conector LC.

8.3.1.5. Cada CONTRATADA deverá fornecer um bloco de endereços IPv4 CIDR /23 e um bloco de endereços IPv6 CIDR /48 para o circuito para uso do TRIBUNAL.

8.3.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos necessários ao funcionamento da solução proposta.

8.3.1.7. Todos os custos referentes às instalações da infraestrutura necessária ao provimento do serviço são de responsabilidade da CONTRATADA.

8.3.1.8. Em caso de queda de um dos circuitos, todo o tráfego de rede deverá ser remanejado automaticamente para o circuito disponível, até o que o defeito seja corrigido.

8.3.1.9. Fica vedada a contratação da mesma empresa para os 02 lotes.

8.3.1.10. As empresas vencedoras a serem contratadas não poderão utilizar nenhum elemento da infraestrutura da outra (ex.: fibra, roteadores, conversores, última milha, etc.), pois os links precisam possuir total independência, pois a falha em um link não poderá afetar o outro.

Backbone Nacional:

8.3.1.11. A CONTRATADA deverá possuir na composição do seu Backbone IP Nacional, no mínimo os seguintes requisitos:

8.3.1.12. Pelo menos 10 (dez) links que interconectem seu o backbone IP Nacional a outros backbones IP, indicando os respectivos números de AS (Autonomous Systems) que trocam tráfego com a CONTRATADA.

8.3.1.13. Para o atendimento a este requisito será computada na contagem de links a conexão (peering) com todo e qualquer AS que possua no seu backbone Nacional, ou seja, conexões com outras operadoras de telecomunicações, ISP's (Internet Service Provider) e clientes finais que possuam um AS próprio.

8.3.1.14. A capacidade total dos links citados acima deverá compor um backbone com banda total de no mínimo 10 (dez) Gbps.

8.3.1.15. A Taxa de ocupação máxima dos links nacionais informados não deverá exceder a 80 % (oitenta por cento) das capacidades úteis de tráfego disponível.

8.3.1.16. A contratada deverá apresentar ainda a topologia do backbone, preferencialmente em forma de mapa, para facilitar o entendimento das conexões com os AS's nacionais, indicando os valores de banda útil para cada link conectado.

8.3.2. Backbone Internacional:

8.3.2.1. A CONTRATADA deverá possuir na composição do seu Backbone IP Internacional, no mínimo os seguintes requisitos:

a. Pelo menos 03 (três) links que interconectem o seu backbone IP Nacional a outros backbones IP internacionais, indicando os respectivos números de AS (Autonomous Systems) que trocam tráfego com a CONTRATADA.

b. A capacidade total dos links citados acima deverá compor um backbone com banda total de no mínimo 2.4 Gbps.

c. A Taxa de ocupação máxima dos links Internacionais informados não deverá exceder a 80% (oitenta por cento) das capacidades úteis de tráfego disponível.

8.3.2.2. A contratada deverá apresentar ainda a topologia do backbone, preferencialmente em forma de mapa, para facilitar o entendimento das conexões com os AS's internacionais, indicando os valores de banda útil para cada link conectado.

8.3.2.3. O TRIBUNAL poderá solicitar, a qualquer tempo, uma visita técnica aos Centros de roteamento ou Gerência, para efetiva comprovação das capacidades internas do backbone, bem como da capacidade de conexão com a Internet Mundial, e demais informações declaradas.

8.4. Requisitos de garantia, manutenção e suporte técnico:

8.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento na modalidade 24x7x365, ou seja, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07(sete) dias por semana, incluindo finais de semana e feriados, 365 (trezentos e sessenta dias) do ano, através de atendimento telefônico para abertura de chamados técnicos, objetivando a resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento dos serviços prestados.

8.4.2. Os chamados poderão também ser abertos via integração de ferramenta informatizada do TRIBUNAL.

8.4.3. A quantidade de chamados técnicos deverá ser ilimitada e não poderá haver restrições, por parte da CONTRATADA, de quantidade de horas despendidas para atendimento.

8.4.4. A Central de Atendimento deverá manter um sistema de registro, acompanhamento dos chamados e esclarecimento de dúvidas, compreendendo desde o registro de abertura do chamado até a resolução do mesmo.

8.4.5. A Central de Atendimento fornecerá ao TRIBUNAL, quando da abertura do chamado, o número do respectivo chamado técnico, que só poderá ser encerrado com o consentimento expresso do TRIBUNAL.

8.4.5.1. Para os chamados abertos via integração de ferramenta informatizada do TRIBUNAL, o número do respectivo chamado deverá ser fornecido ao TRIBUNAL, em até no máximo 01 (uma) hora útil.

8.4.6. A Central de Atendimento deverá atender a ligação telefônica do TRIBUNAL em no máximo cinco minutos e deverá informar ao TRIBUNAL sobre a estimativa de prazo de solução do chamado aberto (*tanto através de telefone, como aberto via integração de ferramenta informatizada do TRIBUNAL*) em no máximo 30 (trinta) minutos.

8.4.7. Todos os chamados deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via web diariamente ao TRIBUNAL para consulta de modo que seja possível o acompanhamento e controle da execução do serviço.

8.4.8. Relatórios de utilização

8.4.8.1. A Contratada deverá disponibilizar uma ferramenta de monitoração em tempo real para o TRIBUNAL, com consulta “on-line” a ser realizada a qualquer instante no site da CONTRATADA para que o TRIBUNAL possa monitorar a utilização dos serviços objeto do contrato.

8.4.8.2. A CONTRATADA deverá enviar o tráfego do NETFLOW dos circuitos contratados para a ferramenta interna do TRIBUNAL.

8.4.8.3. A ferramenta deverá permitir a visualização e acompanhamento do uso dos circuitos de internet com informações sobre:

- a. Tráfego utilizado (com indicação de acessos internos para a internet e acessos externos para o ambiente do TRIBUNAL);
- b. Utilização de banda do ponto de acesso, informando o volume e o tipo de tráfego, possibilitando identificar os protocolos que trafegam nos links e a sua origem;
- c. A taxa média de ocupação dos circuitos, informando os IP's e o seu consumo;
- d. O percentual de disponibilidade mensal dos serviços, considerando o período de faturamento mensal.

8.4.8.4. As informações poderão ser visualizadas tanto em gráficos como em relatórios, atualizadas em intervalos de 05 (cinco) minutos, devendo a Contratada mantê-las disponíveis por um período de 90 (noventa) dias anteriores ao dia corrente.

8.4.8.5. A Contratada deverá disponibilizar informações sobre incidentes (indisponibilidade ou degradação de acesso) ocorridos nos circuitos, contendo, o dia e hora da ocorrência, a duração da ocorrência/falha, sua causa, a solução dada e o percentual de disponibilidade no período. Essas informações deverão estar disponíveis durante toda a vigência do contrato.

8.4.8.6. Deverá ser disponibilizado à equipe técnica do TRIBUNAL, acesso aos responsáveis técnicos dos centros de monitorização da CONTRATADA de forma a garantir o contato técnico da equipe do TRIBUNAL sempre que necessário.

8.4.8.7. Deverão ser repassados os telefones da equipe de atendimento da CONTRATADA, de 1º e 2º Níveis de suporte, assim como os e-mails de contatos para a equipe técnica do TRIBUNAL.

8.4.8.8. Caso necessário, o suporte deverá ser presencial, nas dependências do TRIBUNAL.

8.4.9. INTEGRAÇÃO DE FERRAMENTA INFORMATIZADA DO TRIBUNAL:

8.4.9.1. O TRIBUNAL já possui em seu ambiente de TIC uma ferramenta de gerenciamento de SERVICE MANAGER da HP, este aplicativo é amplamente utilizado para o gerenciamento de incidentes de TIC do TRIBUNAL;

8.4.9.2. Os chamados de indisponibilidade (manutenção corretiva ou de assistência técnica) deverão ser registrados na Central de Serviços do TRIBUNAL e serão encaminhados para a CONTRATADA através de um processo a ser elaborado junto à CONTRATADA por meio de ferramenta informatizada de uso próprio do TRIBUNAL;

8.4.9.3. A integração poderá ser realizada através de WebService (**preferencialmente**) ou através de envio de evento automatizado (mensagem eletrônica por e-mail);

8.4.9.4. Na hipótese da utilização de WebService, o TRIBUNAL deverá dar todo suporte técnico e acesso necessários para esta implementação, ficando a cargo da CONTRATADA, a customização e integração de sua aplicação;

8.4.9.5. Na hipótese da utilização de envio de evento automatizado, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL, conta de e-mail única para encaminhamento destes chamados por meio de eventos/mensagens padronizados.

8.5. DISPONIBILIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS (NMS)

8.5.1. Os serviços deverão estar disponíveis os sete dias da semana, incluindo finais de semana e feriados, 24 horas por dia (24x7x365).

8.5.2. 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. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

8.5.3. Os indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação dos serviços, e, conseqüentemente, servirão de base para o cálculo mensal da remuneração da CONTRATADA.

8.5.4. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores poderão ser revistos mediante acordo entre as partes.

8.5.5. O prazo de solução é o tempo compreendido entre a abertura do chamado pelo TRIBUNAL e o esclarecimento efetivo da dúvida ou solução do problema.

8.5.6. O descumprimento de qualquer um dos indicadores relacionados na tabela abaixo acarretará na aplicação de glosas, conforme previsto neste termo de referência.

8.5.7. Uma SOLUÇÃO DE CONTORNO para um CHAMADO TÉCNICO é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz, mas que reestabelece o serviço em sua totalidade. A SOLUÇÃO DE CONTORNO altera o estado (status) de PENDENTE para CONTINGENCIADO.

8.5.8. Uma SOLUÇÃO DEFINITIVA apresentada pela CONTRATADA para um CHAMADO TÉCNICO é aquela homologada pelo TRIBUNAL, pois elimina definitivamente a causa raiz de um problema. O CHAMADO TÉCNICO pode então ser encerrado com o estado (status) de RESOLVIDO.

8.5.9. Um CHAMADO TÉCNICO somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite do TRIBUNAL.

8.5.10. Após apresentar uma SOLUÇÃO DE CONTORNO para o CHAMADO TÉCNICO, a CONTRATADA deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

8.5.11. Em caso de adoção de SOLUÇÃO DE CONTORNO, sem prejuízo da SOLUÇÃO DEFINITIVA cabível, a CONTRATADA deverá emitir laudos, na periodicidade exigida pelo TRIBUNAL, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

8.5.12. Após apresentar uma SOLUÇÃO DEFINITIVA para o CHAMADO TÉCNICO, a CONTRATADA deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

8.5.13. O Nível Mínimo de Serviços será medido com base na ferramenta de monitorização e relatórios fornecidos pela Contratada e nas ferramentas gerenciais informatizadas do TRIBUNAL.

Indicador: Prazo de reparo/restabelecimento dos Serviços de acesso dedicado à Internet										
Descrição do Indicador	Prazo máximo para reparo/restabelecimento dos serviços (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância ou falha.									
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo de restabelecimento dos serviços, 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 máximo para reparo/restabelecimento permitido, a partir da abertura do chamado.								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Solução de Contorno</th> <th>Solução Definitiva</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTA - É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma indisponibilidade total no funcionamento dos SERVIÇOS-WEB.</td> <td>02 (duas) horas corridas</td> </tr> <tr> <td>MÉDIA – Indisponibilidade parcial no funcionamento dos serviços de acesso dedicado à Internet ou degradação de sua performance. Esta condição ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade dos SERVICOS, 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.</td> <td>Até 08 (oito) horas corridas.</td> </tr> <tr> <td>BAIXA - Não se refere à perda de performance dos SERVIÇOS 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 de</td> <td>Até 07 (sete) dias corridos.</td> </tr> </tbody> </table>	Solução de Contorno	Solução Definitiva	ALTA - É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma indisponibilidade total no funcionamento dos SERVIÇOS-WEB.	02 (duas) horas corridas	MÉDIA – Indisponibilidade parcial no funcionamento dos serviços de acesso dedicado à Internet ou degradação de sua performance. Esta condição ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade dos SERVICOS, 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.	Até 08 (oito) horas corridas.	BAIXA - Não se refere à perda de performance dos SERVIÇOS 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 de	Até 07 (sete) dias corridos.
	Solução de Contorno	Solução Definitiva								
	ALTA - É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma indisponibilidade total no funcionamento dos SERVIÇOS-WEB.	02 (duas) horas corridas								
MÉDIA – Indisponibilidade parcial no funcionamento dos serviços de acesso dedicado à Internet ou degradação de sua performance. Esta condição ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade dos SERVICOS, 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.	Até 08 (oito) horas corridas.									
BAIXA - Não se refere à perda de performance dos SERVIÇOS 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 de	Até 07 (sete) dias corridos.									
		Desde que a solução não envolva troca de hardware, o prazo é de 48 (quarenta e oito) horas corridas, contados a partir da abertura do chamado.								
		Para casos em que houver troca de hardware, o prazo é de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da abertura do chamado.								

Indicador: Prazo de reparo/restabelecimento dos Serviços de acesso dedicado à Internet	
	infraestrutura (ex: troca de componentes instalados)
Pontos de Controle	Chamados abertos na Central de Atendimento da CONTRATADA.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL relatórios com os valores apurados. Os relatórios deverão fornecer os prazos de atendimento gastos para reparo/restabelecimento dos SERVIÇOS com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal.
Regra de Glosa de não Conformidade	Para cada fração de 30 minutos superior ao prazo de reparo/restabelecimento do serviço, será descontado 1% do valor mensal contratado, até o limite de 6 horas.

Indicador: Disponibilidade dos serviços de acesso dedicado à Internet	
Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que os serviços de acesso dedicado à Internet venham a permanecer em condições normais de funcionamento.
Fórmula de Cálculo	$IDM = [(To - Ti) / To] * 100$ <p>Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal%</p> <p>To = período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>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 03 (três) horas, contado a partir do restabelecimento da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando os serviços estiverem totalmente operacionais.</p> <p>Os tempos de inoperância serão os tempos em que os SERVIÇOS apresentarem problemas que serão obtidos através dos sistemas de monitoramento do TRIBUNAL.</p> <p>Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância causados por manutenções programadas com o TRIBUNAL.</p>
Periodicidade de Aferição	Mensal.
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mensal mínima dos SERVIÇOS (em %) 99.9%.
Pontos de Controle	Ferramenta de monitoração dos serviços em tempo real, coleta e o armazenamento de informações a respeito dos SERVIÇOS durante a vigência do contrato e/ou

Indicador: Disponibilidade dos serviços de acesso dedicado à Internet	
	solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	<p>A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL, relatórios com os índices apurados diariamente e totalizados e apresentados mensalmente, inclusive para períodos de operabilidade plena, deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade (horas e minutos), o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade do TRIBUNAL.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar relatório analítico com os tempos de falhas (com hora de início e fim da inoperância), minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade no período (mês).</p>
Regra de Glosa de não Conformidade	Para cada 0,01% inferior à meta estipulada, serão descontados 1,0% do valor mensal do contrato.

8.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

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

8.6.2. A Contratada deverá providenciar assinatura do Termo de Sigilo e Confidencialidade, conforme modelo anexo pelo representante legal da empresa.

8.6.3. ATENDIMENTO A INCIDENTE DE SEGURANÇA – A CONTRATADA deverá informar a estrutura existente para atendimento a incidente de segurança e indicar ações que são tomadas para proteção de sua rede e de seus clientes. Deverá informar, mensalmente, a ocorrência de incidentes de segurança, especificando-os junto com as ações tomadas. Fornecer número de telefone para contato direto com o suporte. (Nesse caso não pode ser o telefone do Call-Center).

8.6.4. A CONTRATADA deverá prover solução para a proteção e mitigação de ataques IP do tipo Dos/DDoS. Notificar, imediatamente ao TRIBUNAL em caso de ocorrência de Incidente de Segurança.

8.7. CARACTERÍSTICAS GERAIS:

8.7.1. Capacidade de criar e analisar a reputação de endereços IP, possuindo base de informações própria, gerada durante a filtragem de ataques, e interligada com os principais centros mundiais de avaliação de reputação de endereços IP.

8.7.2. Suportar mitigação automática de ataques, utilizando múltiplas técnicas como White Lists, Black Lists, limitação de taxa, técnicas desafio-resposta, descarte de pacotes malformados, técnicas de mitigação de ataques aos protocolos HTTP e DNS, bloqueio por localização geográfica de endereços IP, dentre outras.

8.7.3. Prover informações de origem de ataque dos países, ranges de IP's e características do tipo de ataque.

8.7.4. Serviço de atualização de assinaturas de ataques das soluções de detecção e mitigação

8.7.5. Capacidade de detectar e mitigar todos e quaisquer ataques que façam o uso não autorizado de recursos de rede, tanto para IPv4 como para IPv6, incluindo, mas não se restringindo aos seguintes:

8.7.6. Ataques de inundação (Bandwidth Flood), incluindo Flood de UDP e ICMP

- 8.7.7.** Ataques à pilha TCP, incluindo mal-uso das Flags TCP, ataques de RST e FIN, SYN Flood e TCP Idle Resets
- 8.7.8.** Realizar autenticação de conexão TCP, quando do recebimento de pacotes syn
- 8.7.9.** Limitar o número de conexões TCP simultâneas de um mesmo host
- 8.7.10.** Ataques que utilizam Fragmentação de pacotes, incluindo pacotes IP, TCP e UDP
- 8.7.11.** Ataques de Botnets, Worms e ataques que utilizam falsificação de endereços IP origem (IP Spoofing)
- 8.7.12.** Ataques denominados de “Comand-and-Control”, Point of Sale Malware, Remote Access Trojans RAT’s via feed atualizado diariamente
- 8.7.13.** Ataques à camada de aplicação, incluindo protocolos HTTP e DNS Volumetricos
- 8.7.14.** Bloqueio de query de DNS, resposta de query de DNS baseado em domínio pré-cadastrado para autenticação e checagem de flag de recursão DNS
- 8.7.15.** DNS BlackList; RegEx para registros específicos ou “flags de recursão. Possuir mecanismos de quando bloquear um ataque por expressão regular DNS, selecionar se bloqueia apenas o ataque ou o host temporariamente
- 8.7.16.** Autenticação em query DNS por requisição em TCP
- 8.7.17.** Autenticação em JavaScript e Redirect para HTTP
- 8.7.18.** Adicionar expressão regular de “payload” em black-list
- 8.7.19.** Prevenir que hosts válidos sejam adicionados a black-list por engano
- 8.7.20.** Capacidade de interagir automaticamente ou manualmente com solução “on-premisse” (appliance) localizados in-site no datacenter do cliente; no caso, o appliance quando detectar um ataque DDoS pode automaticamente ou manualmente (conforme SLA) requisitar mitigação na nuvem, para apenas o tráfego atacado, e não todo o tráfego do datacenter.
- 8.7.21.** A sinalização entre datacenter e nuvem deve ser capaz de ocorrer em qualquer protocolo protegido (TCP/UDP/ICMP/DNS/HTTP), podendo ser ativada por qualquer uma das contra-medidas acima.
- 8.7.22.** Manter lista dinâmica de endereços IP bloqueados, retirando dessa lista os endereços que não enviarem mais requisições maliciosas após um período de tempo considerado seguro.
- 8.7.23.** As soluções de detecção e mitigação devem possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques.
- 8.7.24.** A mitigação de ataques deve ser baseada em arquitetura na qual há o desvio de tráfego suspeito comandado pelo equipamento de monitoramento, por meio de alterações do plano de roteamento.
- 8.7.25.** Características da Infraestrutura de Suporte Anti-DDoS.
- 8.7.26.** Possuir Centro Operacional de Segurança (ou SOC – Security Operations Center) Brasil, com equipe especializada em monitoramento, detecção e mitigação de ataques, com opção de atendimento através de telefone 0800, correio eletrônico, em idioma português brasileiro, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual.
- 8.7.27.** Possuir 02 centros de limpeza nacional cada um com capacidade de mitigação de 10Gbps e 03 centros de limpeza internacional com capacidade de mitigação de 30Gbps.
- 8.7.28.** Evitar saturação da banda de Internet em caso de ataques de negação de serviço (Distributed Denial of Service – DDoS) com capacidade de mitigar 10Gbps.
- 8.7.29.** Caso o volume de tráfego do ataque ultrapasse as capacidades de mitigação especificadas ou sature as conexões do AS devem ser tomadas contramedidas tais como aquelas que permitam o bloqueio seletivo por blocos de IP de origem no AS pelo qual o ataque esteja ocorrendo, utilizando técnicas como Remote Triggered Black Hole.
- 8.7.30.** As funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques são mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 07 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual.

8.7.31. O bloqueio de ataques DOS e DDOS não são realizados por ACLs em roteadores de borda.

8.7.32. A mitigação de ataques DDOS é iniciada em até 15 minutos da emissão do alerta.

8.7.33. Deve disponibilizar um portal onde o TRIBUNAL tem acesso online aos tipos de ataques sofridos e o tamanho destes ataques categorizados por severidade (Ex: baixo, Médio, Alto).

8.7.34. A mitigação dos ataques é realizada dentro do Brasil, sem encaminhamento do tráfego para limpeza fora do Território brasileiro.

8.7.35. Em momentos de ataques DOS e DDOS, todo tráfego limpo é reinjetado na infraestrutura do TRIBUNAL através de túneis GRE (Generic Routing Encapsulation), configurado entre a plataforma de DOS e DDOS da contratada e o CPE do TRIBUNAL.

Indicador: Disponibilidade dos SERVIÇOS-DDoS	
Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que os SERVIÇOS-DDoS venham a permanecer em condições normais de funcionamento.
Fórmula de Cálculo	$IDM = [(To - Ti) / To] * 100$ <p>Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal%</p> <p>To = período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>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 do restabelecimento da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando os serviços estiverem totalmente operacionais.</p> <p>Os tempos de inoperância serão os tempos em que os SERVIÇOS apresentarem problemas que serão obtidos através dos sistemas de monitoramento do TRIBUNAL.</p> <p>Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância causados por manutenções programadas com o TRIBUNAL.</p>
Periodicidade de Aferição	Mensal.
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mensal mínima dos SERVIÇOS (em %) 99.9%.
Pontos de Controle	A CONTRATADA deverá armazenar e disponibilizar acesso aos logs da solução ao TRIBUNAL, respeitando o Marco Civil da Internet.
Incidentes de negação e serviço – DDoS	<p>A CONTRATADA notificará, imediatamente, os incidentes referentes à tentativa de negação de serviço ao TRIBUNAL.</p> <p>A CONTRATADA deverá identificar e informar a estrutura existente para atendimento o incidente de segurança e indicar ações tomadas para proteção e continuidade do serviço. Deverá informar</p>

Indicador: Disponibilidade dos SERVIÇOS-DDoS	
	<p>a ocorrência de incidentes de segurança quando solicitado pelo TRIBUNAL, especificando-os junto as ações tomadas.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar relatório analítico mensalmente, com as ocorrências,</p> <p>os tempos de falhas (com hora de início e fim da inoperância), bem como as informações</p> <p>de tentativa de negação do serviço.</p>
Regra de Glosa de não Conformidade	Para cada 0,01% inferior à meta estipulada, será descontado 1,0% do valor mensal do contrato.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

9.1. 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.

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

9.3. Prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que forem solicitados pelo Contratante, relacionados à prestação dos serviços.

9.4. Comunicar por escrito ao Contratante qualquer anormalidade, prestando os esclarecimentos necessários.

10. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL:

10.1. 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.

10.2. Comunicar à Contratada toda e qualquer ocorrência que interfira na realização dos serviços.

10.3. Permitir o acesso dos profissionais da Contratada às dependências do Tribunal quando necessário.

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

11. RECEBIMENTO: Conforme padrão do Tribunal.

11.1. Por se tratar de serviços de Telecomunicação é necessário constar na proposta comercial a informação da isenção do ICMS.

12. PAGAMENTO: Os pagamentos serão mensais e corresponderão ao valor dos serviços apresentados na proposta comercial.

12.1. As notas fiscais deverão ser encaminhadas por e-mail para o endereço getec.notafiscal@tjmg.jus.br.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS: Conforme padrão do Tribunal

14. GARANTIA DO CONTRATO: 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO: 38 (trinta e oito) meses a partir assinatura do contrato, podendo ser prorrogados conforme permissivos legais.

16. SUBCONTRATAÇÃO: Será permitida.

17. CONSÓRCIO: Será permitido.

18. RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DO CONTRATO - Gerência de Infraestrutura Tecnológica – GETEC.

19. HABILITAÇÃO

19.1. Habilitação Econômico-Financeira: conforme padrão do Tribunal

19.2. Qualificação Técnica: Atestado de Capacidade Técnico-Operacional em nome do licitante, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação **satisfatória** dos serviços pertinentes ao objeto desta licitação

19.2.1. Serão considerados todos os atestados em que conste o licitante como contratado principal, incluindo os decorrentes de subcontratação ou cessão formalmente autorizadas e comprovadas por meio de documentação pertinente, não sendo aceitos atestados emitidos pelo próprio licitante ou por empresa do mesmo grupo do Licitante;

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

19.2.2.1. Dados da empresa Licitante: nome, CNPJ;

19.2.2.2. Dados da empresa cliente: nome, razão social, CNPJ, endereço;

19.2.2.3. Data de início e término dos serviços;

19.2.2.4. Descrição dos serviços realizados com dados que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados e que permitam identificar a compatibilidade e semelhança com o objeto da licitação;

19.2.2.5. Grau de satisfação do cliente, com manifestação expressa do signatário, quanto à qualidade dos serviços prestados;

19.2.2.6. Dados do emissor do atestado: nome, cargo, telefone e e-mail de contato;

19.2.2.7. Local, data de emissão e assinatura do emissor.

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

20. OUTRAS CONDIÇÕES EDITALÍCIAS: Fica vedada a contratação da mesma empresa para os 02 lotes, conforme justificado no Item "Motivação da Contratação".

21. TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE:

21.1. O Termo de Sigilo e Confidencialidade deverá ser elaborado conforme modelo constante do Anexo II deste Termo de Referência.

21.2. O Representante Legal (quem assinou o contrato), o Gerente do Contrato e o Supervisor da CONTRATADA deverão assinar Termo de confidencialidade e sigilo, conforme modelo, e apresentá-lo ao TRIBUNAL, no prazo de 20 (vinte) dias úteis após assinatura do contrato.

21.2.1. Na ocorrência de nomeação de novos representantes da CONTRATADA, durante a vigência do contrato, este termo deverá ser novamente apresentado ao TRIBUNAL no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

21.3. A CONTRATADA deverá manter junto aos seus prestadores de serviços contratados, modelo similar de termo de sigilo, cabendo à mesma zelar junto a eles, pelo sigilo ou confidencialidade das informações adquiridas na prestação dos serviços.

21.4. A qualquer momento, o TRIBUNAL poderá solicitar a apresentação de termo assinado por quaisquer prestadores de serviços da CONTRATADA.

22. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO PATRIMONIAL: A CONTRATADA cederá ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, nos termos do artigo 111 da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos projetos desenvolvidos e os resultados produzidos em consequência do cumprimento do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas e documentação didática, em papel ou mídia eletrônica.

23. CONFIDENCIALIDADE:

23.1. A CONTRATADA tratará confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos ou mesmo por ela elaborados ou caso tenha acesso, em virtude dos serviços ora contratados. A divulgação e/ou reprodução, parcial ou integral, em qualquer tipo de mídia existente no mercado, de qualquer informação privilegiada, para fim diverso do estipulado neste contrato, somente poderá ser feita mediante prévia autorização, por escrito, do TJMG;

23.2. Todas as informações, dados e documentos entregues à Contratada serão aceitos e/ou elaborados em caráter confidencial, não devendo ser divulgados a terceiros em qualquer tempo, exceto se houver autorização expressa por escrito do TJMG;

23.3. CONTRATADA se obriga a obter de seus empregados, representantes, prepostos ou subcontratados, compromisso idêntico de sigilo, com relação a essas informações, dados e documentos.



Documento assinado eletronicamente por **Denilson dos Santos Rodrigues, Gerente**, em 23/03/2023, às 13:23, 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 **10307067** e o código CRC **0374099A**.