TERMO DE REFERÊNCIA Nº 26160807 / 2026 - TJMG/SUPAD/DIRTEC/GEDAD

1) **ÁREA DEMANDANTE**

DIRTEC - Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação
GEDAD - Gerência de Administração, Sustentação de Soluções e Governança Tecnológica de Dados
CODAD - Coordenação de Armazenamento de Dados

2) **OBJETO**

Prestação de serviços continuados de suporte técnico no banco de dados PostgreSQL - Versão comunidade e apoio técnico especializado

3) **FUNDAMENTO**

No contexto atual, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) utiliza o sistema gerenciador de banco de dados PostgreSQL 15 em sua versão open source, com suporte especializado contratado em regime 24x7.

Para a manutenção desse ambiente, são necessárias atualizações contínuas de versão, aplicação de correções de falhas e implementação de melhorias, com o objetivo de garantir o funcionamento adequado, a segurança e a redução de riscos de indisponibilidade do sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe).

Adicionalmente, mostra-se indispensável a manutenção de suporte técnico especializado ininterrupto, a fim de assegurar atendimento ágil e qualificado em situações de falha ou indisponibilidade, garantindo a continuidade dos serviços.

Atualmente, os serviços são prestados por meio do Contrato nº 209/2021, firmado com a empresa TECNISYS, com vigência até 01/09/2026. O contrato também contempla banco de horas para uso sob demanda, destinado a atividades de consultoria e implementação.

Em razão de o contrato atingir o prazo máximo de 5 anos, conforme a Lei nº 8.666/1993, não há possibilidade de prorrogação.

Diante desse cenário, torna-se necessária a realização de nova contratação para garantir a continuidade dos serviços e a manutenção do suporte ao ambiente de banco de dados que sustenta o PJe.

Nesse sentido, a disponibilização de suporte técnico especializado e contínuo é essencial para reduzir riscos de indisponibilidade, aumentar a segurança das informações e assegurar a qualidade dos serviços prestados pelo PJe.

A seguir, apresenta-se o histórico referente ao período de 02/09/2021 a 20/03/2026, contemplando os registros de atendimento realizados:

- Chamados de atendimento de suporte técnico: 65 chamados;
- Chamados de apoio técnico: 10 chamados, totalizando 642 horas técnicas executadas.

Estes atendimentos evidenciam a necessidade de continuidade da prestação dos serviços.

4) **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

Está prevista no Plano de Contratação Anual de 2026 da GEDAD.
Sem Iniciativa Estratégica associada.

5) **QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS**

Item	Descrição do item	Código CATMAS	Qtde	Métrica	Preço Unitário Máximo	Preço Total Máximo
1	Suporte técnico especializado ao banco de dados PostgreSQL 24x7 para 2 clusters	000075884	36	Mês	R$ 9.469,70	R$ 340.909,20
2	Apoio Técnico sob demanda	000049581	500	Horas	R$ 343,04	R$ 171.520,00
					TOTAL (R$) =	R$512.429,20

6) **CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO**

6.1. Descrição do Ambiente:

6.1.1. O ambiente de banco do objeto desta contratação é composto por 2 (dois) clusters PostgreSQL15 instalados em 2 (dois) servidores físicos Linux.

6.2. Serviços que compõem o objeto do contrato:

6.2.1. Suporte Técnico na versão PostgreSQL da comunidade:

6.2.1.1. Este serviço caracteriza-se pela realização de atividades técnicas de suporte essenciais para manter disponível o bom funcionamento do banco de dados PostgreSQL. Dentre estas atividades, a CONTRATADA deverá:

a) Prestar os serviços de suporte técnico remoto mensal, na modalidade 24x7, com atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, incluindo a instalação, correção, manutenção e atualização do SGBD PostgreSQL.

b) Permitir o download e aplicação de patch de correção do SGBD, conforme roteiro de instalação disponibilizado pela comunidade oficial.

c) Permitir a criação e o uso de base de conhecimento da tecnologia contratada.

d) Permitir abertura de chamados técnicos objetivando o esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento e utilização do PostgreSQL, de acordo com as melhores práticas publicadas pela comunidade.

e) Permitir a utilização da estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos do fabricante.

f) Permitir abertura de chamados técnicos de incidentes objetivando a resolução de problemas.

g) Permitir registro de incidentes ilimitados.

h) Enviar alertas técnicos e de segurança sobre vulnerabilidades do banco de dados PostgreSQL.

6.2.1.2. A correções de problemas e anomalias (bugs) e em todo o ambiente relacionado ao PostgreSQL deve compreender:

a) Atendimento para manutenção corretiva e preventiva de falhas de qualquer severidade (incluindo as causadas por falhas humanas) ou para otimização do SGBD, estendida às configurações e parametrizações, realizadas por meio de consultores especialistas na solução de banco de dados PostgreSQL, incluindo todos os parâmetros dos arquivos postgresql.conf, pg_hba.conf e outros;

b) Desenvolvimento de build do PostgreSQL, ou recurso do PostgreSQL, para a solução de problemas no código-fonte.

c) Configuração de ajustes específicos do mecanismo de a Autovacuum por tabela e no nível do cluster;

d) Atendimento para otimização dos parâmetros do sistema operacional Linux e configurações que impactam diretamente o desempenho do SGBD, como limites de abertura de arquivos e processos, configurações de gerenciamento de memórias e disco, entre outros relacionados diretamente ao funcionamento do PostgreSQL.

e) Atualização dos componentes do banco de dados PostgreSQL, inclusive fornecimento de patches e correções em razão de erros no PostgreSQL

f) Apoio sobre uso, configuração, instalação e otimização do software e seus componentes.

g) Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade do software e seus componentes.

h) Interpretação da documentação do software e seus componentes.

i) Orientações para identificação de causa de falhas do software e seus componentes.

j) Recuperação de ambientes de banco de dados em caso de panes ou perda de dados em razão de erros no PostgreSQL ou erro humano.

k) Realização, sob demanda, de verificação preventiva do ambiente, por meio de emissão de Relatório Mensal para prevenção de incidentes, a fim de identificar possíveis intervenções que possam impactar positivamente no funcionamento do sistema.

l) Acompanhamento para operação, configuração, do PostgreSQL.

6.2.1.3. O atendimento de manutenção e suporte técnico contemplará correção, ajustes, modificação e reinstalação que quaisquer itens que compõem o cluster de banco de dados de produção do PostgreSQL, o cluster de banco standby, além dos backups físicos e lógicos exigidos para o ambiente de produção.

6.2.1.4. Faz parte dos serviços, ainda, o fornecimento de patches e/ou releases corretivas que compõem o ambiente, lançadas durante a vigência do contrato. A cada nova liberação de versão e release, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem.

6.2.1.5. A CONTRATADA deverá antecipar o surgimento de problemas e degradação da performance ou comprometimento das características intrínsecas do SGBD PostgreSQL, em face da necessidade de executar a atualização, substituir ou incrementar novas funcionalidades capazes de garantir a compatibilização com novas tecnologias de mercado, independentemente de qualquer suspeita de anomalia, que possa vir a se constituir em vulnerabilidade.

6.2.1.6. O idioma do software e da documentação técnica deverá ser em português do Brasil. Caso o software e a documentação não possuam versões em Português (PTBR), serão aceitas versões em Inglês (Americano).

6.2.2. Apoio Técnico Especializado ao Banco de Dados PostgreSQL (sob demanda):

6.2.2.1. Este serviço caracteriza-se pela exigência de alto grau de especialização dos profissionais que vão prestá-lo ao TRIBUNAL, e será utilizado apenas em situações que extrapolam o escopo do Suporte Técnico mensal.

6.2.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar horas de suporte técnico especializado, a serem realizadas por profissionais especializados no SGBD PostgreSQL. Essas horas serão utilizadas, sob demanda, de acordo com as necessidades do TRIBUNAL.

6.2.2.3. Os serviços de suporte serão prestados em conformidade com as Ordens de Serviços (OS) a serem emitidas para sua execução. As Ordens de Serviço deverão ser executadas de acordo com planejamento realizado pela equipe do TRIBUNAL em conjunto com a equipe da CONTRATADA, obedecendo cronograma estabelecido.

6.2.2.4. As atividades de suporte devem ter produtos definidos (planos, procedimentos, laudos, pareceres técnicos, guias, padrões, etc), escopo, prazo de entrega e as respectivas horas alocadas para a execução, previamente aprovadas pelo TRIBUNAL.

6.2.2.5. As solicitações de serviço deverão ser retornadas no prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis após o seu respectivo registro, entendido este retorno como um contato inicial para fins de definição do escopo e forma de tratamento da demanda apresentada. Neste retorno, deverá ser agendada uma videoconferência para definição do número de horas necessárias e cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço.

6.2.2.6. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao registro da solicitação de abertura da Ordens de Serviço (OS) pelo TRIBUNAL, para se reunir com o solicitante, por meio de videoconferência com a finalidade de definir o escopo e a forma de tratamento da demanda apresentada. Nesta reunião a CONTRATADA obterá os insumos necessários para realizar a definição do número de horas e do cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o TRIBUNAL.

6.2.2.7. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião para encaminhar ao solicitante, por meio eletrônico, o número de horas e o cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS).

6.2.2.8. Todas as funções e atividades desempenhadas pela CONTRATADA deverão ter como preocupação primária a transferência do conhecimento à equipe técnica do TRIBUNAL designada a acompanhar cada atividade. Caso o TRIBUNAL entenda ser necessário, poderá solicitar, mediante Ordem de Serviço específica, a realização de workshops técnicos abrangendo tópicos específicos da tecnologia envolvida.

6.2.2.9. As Ordens de Serviço somente serão fechadas após autorização do responsável indicado na abertura do chamado.

6.2.2.10. Antes do fechamento de cada Ordem e Serviço, a CONTRATADA deverá consultar o TRIBUNAL.

6.2.2.11. As Ordens de Serviço fechadas sem anuência do TRIBUNAL ou sem que os problemas tenham sido de fato resolvidos deverão ser reabertos, e os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

6.2.2.12. As intervenções realizadas deverão ser registradas em relatório que contemplará as causas e as soluções adotadas, entregue no final de cada atendimento.

6.2.2.13. A contagem do tempo de suporte remoto inicia-se com o efetivo início do atendimento pelo técnico, caracterizado pelo acesso remoto ao ambiente do TRIBUNAL ou pelo primeiro registro de interação com a equipe demandante.

6.2.2.14. A CONTRATADA deverá dispor de profissionais em número suficiente para prestar o serviço de suporte solicitado na Ordem de Serviço.

6.2.2.15. Os serviços de suporte serão solicitados sob demanda, através de Ordem de Serviço emitida por este TRIBUNAL, em formato a ser pactuado entre as partes.

6.2.2.16. O serviço apoio especializado ao banco de dados PostgreSQL compreende, mas não se limita a:

a) Solidificar e apurar o conhecimento dos Profissionais de TIC deste Tribunal de Justiça no ambiente de banco de dados PostgreSQL, com fins de tornar as equipes do TRIBUNAL capacitadas para adotar e implementar novas soluções, compreendendo as seguintes atividades:

b) Atualização de versões do PostgreSQL e seus componentes com o emprego de novas funcionalidades que tornem o sistema mais robusto e/ou resiliente, incluindo a migração do banco de dados, se necessário;

c) Instalação e manutenção de novo SGBD PostgreSQL, inclusas configurações, otimizações;

d) Contemplar o atendimento às ordens de serviço por meio de intervenções remotas ou presenciais, diretamente no ambiente de TI do TRIBUNAL, através de técnicos capacitados na solução de banco de dados;

e) Sugerir melhoria de códigos de acesso a base de dados (queries) originadas de aplicações ou executar procedimento hábil a otimizar a performance do banco de dados;

f) Executar procedimento hábil buscando a otimização do banco de dados;

h) Gerar projetos personalizados da solução, para otimização e utilização dos recursos computacionais disponíveis;

i) Sugerir e implantar produtos/features relacionadas, como balanceamento de carga, clustering, migração, integração de dados, transformação de dados e outros aplicáveis.

6.3. Toda e qualquer despesa decorrente da execução dos serviços objeto da presente contratação, inclusive as atualizações, ficarão inteiramente a cargo da CONTRATADA, bem como quaisquer custos de deslocamento, hospedagem, alimentação e demais despesas decorrentes da alocação de seus funcionários para quaisquer serviços objeto deste contrato ao TRIBUNAL, não cabendo ao TRIBUNAL nenhum ônus para receber os atendimentos.

6.4. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com as melhores práticas de gestão de serviços de TIC, conforme preconizado pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

6.5. Qualificação da Equipe Técnica:

6.5.1. Entende-se por equipe técnica o conjunto de administradores de Banco de Dados da CONTRATADA que serão alocados para prestação dos serviços constantes no objeto do Termo de Referência.

6.5.2. A equipe técnica da CONTRATADA deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos e quantitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados dentro dos NMS.

6.5.3. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos e níveis mínimos de serviço exigidos.

6.5.4. São requisitos de formação e qualificação dos administradores de banco de dados da CONTRATADA:

1) Escolaridade: Superior em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC), na área de Tecnologia da Informação ou em qualquer outra área, desde que o profissional tenha especialização na área de Tecnologia na segunda hipótese.
2) Certificação: PostgreSQL 15 Professional Certification válida ou superior.
3) Outros requisitos: Filiação com a comunidade Postgresql.org ou Postgresql.org.br.

6.5.5. A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo, a experiência, escolaridade e conhecimentos específicos dos seus prestadores de serviços em até 5 (cinco) dias corridos após a entrada em operação dos serviços.

6.5.6. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias para apresentar os documentos comprobatórios da qualificação e certificação para os novos profissionais contratados por motivo de inclusão ou substituição durante a vigência do contrato.

6.5.7. Para comprovação do nível de escolaridade exigido, será considerado original ou cópia autenticada de diploma ou certificado de conclusão do curso, emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) ou outro Ministério que venha incorporar suas atribuições ou substituí-lo.

6.5.8. Para comprovação da Certificação: Cópia do certificado.

6.5.9. As comprovações podem ser realizadas através de outros meios que permitam ao TRIBUNAL a comprovação das qualificações exigidas.

6.5.10. O TRIBUNAL se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços.

6.5.11. No caso de qualificações insuficientes, as penalizações serão aplicadas retroativamente desde a data da contratação do profissional.

6.5.12. Para comprovação do vínculo dos prestadores de serviços, serão considerados a carteira de trabalho e previdência social (CTPS); ficha de registro de empregado (RE), devidamente registrada no Ministério do Trabalho (ou outro Ministério que o venha a substituir ou incorporar), estatuto ou contrato social (no caso de sócios da empresa) e contrato vigente de prestação de serviços.

6.5.13. Os documentos comprobatórios deverão ser encaminhados sempre que solicitados pelo TRIBUNAL.

7) **PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO**

7.1. Os serviços serão prestados exclusivamente de forma remota, não sendo exigida a presença física de profissionais nas dependências do TRIBUNAL.

7.2. A CONTRATADA deverá estar apta a realizar os serviços objeto do contrato a partir da assinatura do contrato.

7.3. O acesso da equipe técnica da CONTRATADA ao ambiente de banco de dados deverá ser solicitado formalmente ao TRIBUNAL informando o nome completo, CPF, e-mail e telefone de todos os técnicos que poderão prestar o suporte.

7.4. Todas as informações eventualmente compartilhadas entre as partes, no âmbito da prestação dos serviços, deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua divulgação a terceiros sem autorização prévia e expressa do TRIBUNAL, ressalvadas as hipóteses previstas em lei ou aquelas comprovadamente de domínio público.

7.5. A obrigação de confidencialidade não se aplica às informações que:

1) estejam em domínio público à época de sua divulgação;
2) tenham sido desenvolvidas independentemente pela CONTRATADA, sem relação com o objeto contratado;
3) tenham se tornado públicas sem violação de obrigação de confidencialidade;
4) já estejam legitimamente em posse da CONTRATADA, sem restrição de sigilo;
5) tenham sido regularmente divulgadas a terceiros sem obrigação de confidencialidade.

7.6. Poderá ser admitida a utilização, pela CONTRATADA, de dados agregados e anonimizados, exclusivamente para fins estatísticos ou de melhoria de serviços, desde que não permitam a identificação do TRIBUNAL, salvo mediante autorização prévia e expressa.

8) **GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO**

8.1. A CONTRATADA deverá prestar o atendimento durante vinte e quatro horas por dia, nos sete dias da semana.

8.2. O serviço de suporte técnico deverá ser realizado mediante atendimento em língua portuguesa.

8.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes canais para abertura de chamados: sistema web e telefonia (0800 ou tarifação local).

8.4. Somente os servidores designados pela CODAD/GEDAD/DIRTEC, poderão utilizar a linha telefônica e a página e/ou sistema informatizado via Web e, cabendo ao TRIBUNAL, encaminhar à CONTRATADA, a relação dos mesmos para liberação de acesso.

8.5. Os chamados registrados serão imediatamente enquadrados em uma categoria de prioridade, de acordo com a severidade do incidente descrito neste Termo de Referência.

8.6. Cada Ordem de Serviço deverá receber um número único de identificação por parte da CONTRATADA, e deverá registrar ao menos as

seguintes informações:

1) Número de identificação
2) Data e hora da abertura do chamado;
3) Responsável pelo chamado na CONTRATADA;
4) Responsável pelo chamado no TRIBUNAL;
5) Descrição do problema;
6) Histórico de atendimento;
7) Data e hora do encerramento;
8) Responsável pelo encerramento;
9) Severidade do problema.

8.7. O número de identificação da Ordem de Serviço deverá ser fornecido ao TRIBUNAL no ato de sua abertura.

8.8. As Ordens de Serviço somente serão fechadas após autorização do responsável indicado na abertura do chamado.

8.9. Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá consultar o TRIBUNAL.

8.10. Chamados fechados sem anuência do TRIBUNAL ou sem que os problemas tenham sido de fato resolvidos deverão ser reabertos, e os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

8.11. Os serviços compreendem manutenções mensais com relação ao bom funcionamento SGBD PostgreSQL, quando necessário.

8.12. Os serviços deverão ser realizados mediante cronograma de execução previamente aprovado pelo TRIBUNAL.

8.13. As verificações preventivas devem ocorrer mensalmente em datas a serem definidas no cronograma, sendo que essas verificações devem constar do Relatório Mensal de Serviços.

8.14. A data do suporte técnico poderá ser alterada, mediante justificativa aprovada pelo TRIBUNAL, inclusive com relação à nova data e desde que o ambiente não deixe de ser vistoriado dentro do período mensal correspondente.

8.15. Os serviços de manutenção corretiva serão realizados mediante solicitação do TRIBUNAL, com início de atendimento nos prazos previstos no acordo de nível de serviço, contados a partir da solicitação formal do TRIBUNAL e terá como finalidade corrigir possíveis falhas de funcionamento, reparos e consertos no software, incluindo a modificação de parâmetros, atualização de patches e restauração de backup do banco de dados, mesmos nos casos em que o problema for causado por erro humano.

8.16. Os chamados técnicos serão formalizados pelo TRIBUNAL diretamente à CONTRATADA, que deverá tomar todas as providências necessárias ao atendimento do chamado, obedecendo rigorosamente aos prazos e às condições estabelecidas.

9) NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

9.1. Níveis mínimos de serviço são critérios mínimos aceitáveis pelo TRIBUNAL de modo a aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Dentre estes critérios, incluem-se NMS de:

a) Reparo e restabelecimento da solução (IRR);

b) Qualidade dos serviços (IQS).

9.2. Serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis e objetivas a serem cumpridas pela CONTRATADA.

9.3. Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços, sendo que o seu não cumprimento lhe implicará em deduções (glosas) no pagamento, além da aplicação das demais sanções previstas.

9.4. Os indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês.

9.5. Indicadores de NMS:

9.5.1. Os indicadores descritos a seguir serão utilizados para o cálculo da remuneração dos serviços considerando a apuração dos cumprimentos dos prazos e Níveis Mínimos de Serviços previstos.

9.5.2. O indicador denominado “Indicador de Reparo/Restabelecimento (IRR)” deverá ser prestado pela CONTRATADA ao longo da vigência do contrato, a seguir:

INDICADOR: REPARO/RESTABELECIMENTO (IRR)	
Descrição do Indicador	Prazo limite para reparo/restabelecimento (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância ou falha.
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo de restabelecimento da solução, a partir de consulta dos dados do chamado técnico e relatórios pertinentes e comparação com o valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador.
Periodicidade de Aferição	Mensal

Limiar de Qualidade	Classificação	Prazo limite para reparo/restabelecimento permitido (em horas corridas)	
		Solução de Contorno	Solução Definitiva
	Severidade 1 - É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional do banco de dados ou a sua indisponibilidade.	O Diagnóstico deverá ser apresentado em até quatro horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.	A solução definitiva para problemas de software e bugs deverá ser apresentada em até 24 horas.
	Severidade 2 – Esta condição ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade do banco de dados, 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.	O Diagnóstico deverá ser apresentado em até oito horas corridas, a partir da hora de abertura do chamado.	A solução definitiva para problemas de software e bugs seguirá o Termo de Acordo Operacional apresentado em até 48 horas.
	Severidade 3 - Não se refere à perda de funcionalidade do banco de dados, e, portanto, não cria nenhum impacto grave em sua operação. Os chamados para SUPORTE TÉCNICO nesta categoria de severidade podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação do banco de dados.	Tempo de resposta dos chamados com prioridade baixa em até 72 (setenta e duas), a partir da data de abertura do chamado.	
	Severidade 4 - Apoio Técnico especializado sob demanda ao Banco de Dados PostgreSQL.	Prazo acordado entre as partes na abertura da solicitação	
Pontos de Controle	Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA.		
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao TRIBUNAL, relatório com os valores apurados. Os relatórios deverão fornecer os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal.		
Ajuste de Pagamento	Para cada fração de 30 (trinta) minutos superior à meta estipulada por evento, a penalidade será de 1% (1 por cento) do valor mensal contratado.		

9.5.3. O indicador denominado “Indicador de Qualidade dos Serviços (IQS)” tem por objetivo controlar a qualidade da entrega observados na prestação de serviços ou mitigar problemas que porventura também possam comprometer os serviços.

9.5.3.1. Serão apurados e contabilizados durante a execução do contrato, a pontuação de dedução para os itens relacionados abaixo:

Categoria	Nº	Descrição do Item	Ocorrência	Forma de verificação (através de)	Pontos

Equipe técnica	1	Prestador de serviço sem qualificação comprovada – escolaridade, certificação e filiação exigidos.	Por prestador /dia	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Equipe técnica	2	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da Substituição/remoção de profissionais responsáveis pela execução das atividades.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	2,0
Equipe técnica	3	Não apresentação de Termo de Sigilo e Confidencialidade por parte da CONTRATADA	Por dia e profissional	Auditoria	0,5
Gestão do contrato	4	Não apresentação dos indicadores e documentação de faturamento (ou apresentação incompleta) dos serviços	Mensal	Auditoria	2,0
Gestão do contrato	5	Não apresentação do relatório detalhado dos serviços executados, com atualizações necessárias e sugestões de melhoria contínua dos serviços prestados.	Mensal	Auditoria	2,00
Suporte e Manutenção	6	Alteração indevida do *status* do atendimento (chamado) por indisponibilidade.	Por chamado	Formalização do fiscal do contrato ou auditoria.	2,0
Suporte e Manutenção	7	Incidentes encerrados indevidamente atendidos pela CONTRATADA sem a realização de testes.	Por incidente	Formalização do fiscal do contrato ou auditoria.	1,0
Suporte e Manutenção	8	Incidentes encerrados indevidamente (sem atendimento pela CONTRATADA) sem a devida justificativa.	Por incidente	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Suporte e Manutenção	9	Inexecução total ou parcial de tarefas.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0
Suporte e Manutenção	10	Produto/Resultado da execução de tarefas que apresentem falhas, erros ou que estejam fora dos requisitos especificados.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	1,0

Suporte e Manutenção	11	Produto/Resultado da execução de tarefas que causem indisponibilidades ou queda de desempenho do Banco de Dados	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	5,00
Suporte e Manutenção	12	Perda de dados irreparáveis (sem possibilidade de recuperação) causada por imperícia na execução das tarefas.	Por ocorrência	Formalização do fiscal de contrato ou auditoria	20

9.5.3.2. Esta dedução será aplicada a cada 20,0 (vinte) pontos acumulados ao longo da execução do contrato.

9.5.3.3. Para cada 20,0 (vinte) pontos, esta dedução equivale a 2,5% (dois e meio por cento) do valor mensal do contrato.

10) **FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

10.1. Suporte técnico continuado:

10.1.1. Mensalmente a CONTRATADA deverá entregar ao TRIBUNAL:

- Relatório consolidado dos chamados de suporte técnico, encerrados e não encerrados com as seguintes informações: número do chamado, categoria da prioridade, situação (encerrado ou não), descrição do problema, solicitante do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora das soluções de contorno (se houver) e definitiva, prazo de solução definitiva (em horas úteis), solução fornecida, informações sobre interrupção e quaisquer outras observações e informações necessárias para a correta apuração dos prazos de atendimento, em versão eletrônica, e em formato XLS ou CSV editáveis.

10.2. Apoio técnico especializado sob demanda:

10.2.1. Mensalmente, quando houver ordem de serviço com cronograma em andamento ou concluído:

- Relatório consolidado das ordens de serviços, encerradas e não encerradas com as seguintes informações: número da ordem de serviço, cronograma de atividades estabelecidas, horas de previstas e executadas das atividades, e situação de execução das atividades do cronograma.

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

11.1. Ficam estabelecidos os indicadores a seguir para medição da entrega da solução informatizada:

a) Indicador de Reparo/Restabelecimento (IRR)

b) Indicador de Qualidade dos Serviços (IQS)

11.2. Outros serviços a serem medidos, passíveis de aplicação de sanção administrativa:

a) Execução de atualizações de versões do PostgreSQL;

b) Aplicação de correções e patches;

c) Execução de rotinas preventivas obrigatórias.

11.3. O cálculo dos indicadores será efetuado pelo TRIBUNAL para fins de definição do valor do faturamento dos serviços contratados, considerando possíveis glosas. Neste caso, o TRIBUNAL submeterá a memória de cálculo dos indicadores com o valor aprovado a ser faturado na periodicidade do serviço pela CONTRATADA, por meio de relatório padronizado.

11.4. Havendo discordância por parte da CONTRATADA, esta poderá solicitar uma reavaliação por parte do TRIBUNAL, para eventual retificação.

Recebimento Provisório

11.5. O recebimento provisório do suporte técnico continuado será dado pelo TRIBUNAL por meio da aprovação dos relatórios mensais especificados como produtos do serviço.

11.6. O recebimento provisório do serviço de apoio técnico sob demanda, será dado mediante homologação das entregas realizadas pela CONTRATADA.

11.7. A forma da disponibilização do relatório deverá ser acordada entre as partes.

Recebimento Definitivo

11.8. O recebimento definitivo será dado pelo TRIBUNAL após verificação da conformidade da entrega dos serviços descritos no recibo de

recebimento provisório.

11.9. Neste caso, a conformidade da entrega dos produtos e aprovação por parte do TRIBUNAL, deverá também proceder com a apuração dos Níveis Mínimos de Serviços.

12) **FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE**

12.1. O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pelo TRIBUNAL serão efetuados em parcelas mensais mediante a apresentação da nota fiscal acompanhada dos relatórios exigidos neste Termo de Referência e seus anexos:

a) Item 1 - Suporte Técnico: valor fixo mensal;

b) Item 2 - Apoio Técnico Especializado sob demanda: quantidade de horas efetivamente utilizadas no mês, multiplicadas pelo seu valor unitário.

12.2. O pagamento dos serviços estarão condicionados ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços, conforme definido no item "Níveis Mínimos de Serviço". O não atendimento às metas implicará em descontos (glosas) no pagamento.

12.3. O pagamento de cada serviço será realizado após o seu recebimento e aprovação, com ateste na nota fiscal correspondente.

12.4. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal após o recebimento definitivo dos serviços e aprovação pelo TRIBUNAL.

12.5. As notas fiscais deverão ser encaminhadas mensalmente para a Gerência de Administração, Sustentação de Soluções e Governança Tecnológica de Dados através do e-mail codad@tjmg.jus.br.

12.6. REAJUSTE: Conforme padrão da **DIRCONT.**

13) **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Conforme padrão da **DIRCONT**.

14) **OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL**

Conforme padrão do TRIBUNAL e acrescer as demais obrigações a seguir:

14.1. Colaborar com a CONTRATADA, quando solicitado, a fim de facilitar a prestação dos serviços.

14.2. Acompanhar a execução dos serviços, fiscalizar, analisar, dar parecer e aprovar os documentos pertinentes apresentados pela CONTRATADA.

14.3. Disponibilizar uma equipe funcional e técnica, capacitada a atender aos requisitos da contratação.

14.4. Garantir o livre acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura do TRIBUNAL durante a realização dos serviços contratados.

14.5. Manter os canais de comunicação (links) com a internet, a fim de possibilitar a comunicação entre os equipamentos instalados em seu ambiente e o da CONTRATADA.

14.6. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência que interfira na realização dos serviços.

15) **CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO**

15.1. Consórcio: Não será permitido

15.2. Subcontratação:Considerando a natureza especialíssima dos serviços a serem executados pela CONTRATADA e tendo em vista a qualificação exigida da empresa e de seus profissionais alocados na prestação de serviços, será vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços contratados.

16) **GARANTIA CONTRATUAL**

A CONTRATADA deverá providenciar a prestação de garantia de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, conforme termos legais estabelecidos na Lei 14.133/2021.

17) **VISITA TÉCNICA OU VISTORIA**

Não se aplica.

18) **VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O contrato vigorará por 36 (trinta e seis) meses a contar de sua publicação, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, sempre mediante a assinatura de Termo Aditivo, observado o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses previsto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, não sendo admitida a forma tácita.

19) **GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

19.1. O gestor do contrato será o servidor ocupante do cargo de Gerente da GEDAD - Gerência de Administração, Sustentação de Soluções e Governança Tecnológica de Dados, ou quem o esteja substituindo.

19.2. O fiscal técnico será o servidor efetivo ocupante do cargo de Coordenador da CODAD - Coordenação de Armazenamento de Dados .

20) **ANTICORRUPÇÃO**

Conforme padrão do TRIBUNAL.

21) **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Conforme padrão do TRIBUNAL

22) **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

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

22.1. 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.

22.2. Os documentos, dados e informações de que trata o item anterior 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 sigilo e de segredo de justiça.

22.3. A CONTRATADA 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.

22.4. O acesso a informações de propriedade de um outro Órgão do Estado, ou de um outro Departamento deste Órgão, devem ser solicitadas a esse diretamente pelo TRIBUNAL.

22.5. O TRIBUNAL 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 CONTRATADA.

22.6. O TRIBUNAL assume o compromisso de alertar, imediatamente, a CONTRATADA dos incidentes de segurança ocorridos e identificados nos seus ativos de tecnologia da informação (TI).

23) **TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

A estratégia de transição e encerramento contratual deve garantir a continuidade dos serviços de suporte e consultoria em PostgreSQL, sem impactar a operação do TRIBUNAL. Para isso, a CONTRATADA deverá realizar a transferência completa de conhecimento, incluindo documentação, procedimentos, histórico, scripts e configurações. Também deverão ocorrer atividades assistidas de transição, por período mínimo definido, para assegurar a assimilação do ambiente. Por fim, a CONTRATADA deve encerrar seus acessos de forma segura, preservar a integridade e confidencialidade das informações e formalizar o encerramento com termo que comprove a transferência integral e a ausência de pendências.

24) **JULGAMENTO DAS PROPOSTAS – AMOSTRA E/OU PROVA DE CONCEITO**

Não se aplica.

25) **HABILITAÇÃO**

a) Habilitação Técnica:

25.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove a capacidade e aptidão da proponente para desempenho de atividade pertinente e compatível ao objeto deste Termo de Referência pelo período de 12 (doze) meses consecutivos:

I. O Atestado deverá comprovar a prestação de serviços numa base de dados com no mínimo 30 (trinta) TB de dados armazenados.

II. O atestado também deverá comprovar que a CONTRATADA foi a responsável pela instalação, reinstalação, migração, configuração ou implementação do SGBD PostgreSQL em ambiente de alta disponibilidade.

25.1.2. Para fins de comprovação da capacidade técnica exigida no item 25.1.1 deste Termo de Referência, a licitante poderá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica. Será admitido o somatório de atestados para atendimento da exigência, desde que cada documento comprove, individualmente, a atuação da licitante em ambiente de banco de dados com volume mínimo de 5 TB.

25.1.3. A exigência de 12 (doze) meses consecutivos visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante um longo período de tempo atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a capacidade logística e operacional da CONTRATADA em executar o volume de serviço previsto.

25.1.4. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deve(m) conter a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela empresa. Serão considerados para avaliação apenas os atestados acompanhados de cópias dos respectivos contratos de origem e aditivos.

25.1.5. Os atestados devem ser obrigatoriamente emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado. Serão considerados para avaliação

apenas os atestados acompanhados de cópia do contrato de origem referente aos serviços prestados, incluindo seus termos aditivos, quando houver.

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

2) Qualificação econômico-financeira

Não se aplica.

26) **MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS**

Item	Descrição do item	Código CATMAS	Qtde	Métrica	Preço Unitário Máximo	Preço Total Máximo
1	Suporte técnico especializado ao banco de dados PostgreSQL 24x7	75884	36	Mês		
2	Apoio Técnico sob demanda	4669	500	Horas		

27) **SANÇÕES**

Conforme padrão do TRIBUNAL.

27.1. As penalidades aplicáveis pela inadimplência a qualquer das obrigações assumidas neste instrumento são as previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 01/04/2021, e no art. 38 do Decreto Estadual 45.902, de 27/01/2012.

27.1. As penalidades aplicáveis pela inadimplência a qualquer das obrigações assumidas neste instrumento são as previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 01/04/2021, e no art. 38 do Decreto Estadual 45.902, de 27/01/2012.

I – advertência que será aplicada sempre por escrito;

II – multa a ser aplicada nas hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas à razão de 0,1% (um décimo por cento), sobre o valor total dos serviços em que as obrigações não foram cumpridas, não podendo exceder, cumulativamente, 10% (dez por cento) do valor do contrato.

III – suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, nos termos do Art. 156 da Lei nº 14.133/2021 e do art. 38, III do Decreto Estadual nº 45.902/2012.

27.3. A multa poderá ser aplicada, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa à CONTRATADA, no caso de descumprimento de qualquer cláusula ou condição do contrato ou do edital.

27.4. O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido ao TRIBUNAL no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data da notificação, podendo ainda, ser descontado das Notas Fiscais e/ou Faturas por ocasião do pagamento, ou cobrado judicialmente.

27.5. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 25.2 desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada ampla defesa à CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato. O prazo para defesa na hipótese de aplicação da sanção prevista no inciso IV é de 10 (dez) dias a contar de sua intimação.

27.6. Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, observado o disposto na Lei de Licitações.

27.7. A aplicação de penalidades somente ocorrerá após a devida apuração em processo administrativo, observado o contraditório e a ampla defesa.

27.8. Das multas moratórias

27.8.1 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.

27.8.2 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.

27.8.3. 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.

28) **ASSINATURAS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO**

Integrante Técnico	Gestor Técnico
Davi Leonardo Salles - T0060053 CODAD Coordenação de Armazenamento de Dados	Julio Cesar Soares Nunes - T0070334 GEDAD Gerência de Administração, Sustentação de Soluções e Governança Tecnológica de Dados

O CECOR realizou a análise de conformidade do documento de acordo com Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.	
Riann Martinelli Batista - 10355529 CECOR	Mateus Cançado Assis - 006375-0 CECOR

Autoridade Máxima da Área de TIC (ou Autoridade Superior, se aplicável)
Alessandra da Silva Campos - T0075804 DIRTEC Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação

Documento assinado eletronicamente por **Davi Leonardo Salles**, **Coordenador(a)**, em 17/06/2026, às 16:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Julio Cesar Soares Nunes**, **Gerente**, em 17/06/2026, às 16:26, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Mateus Cançado Assis**, **Assessor(a) Técnico(a)**, em 18/06/2026, às 17:43, 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 **26160807** e o código CRC **0EA089F3**.