

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de sustentação, suporte e operação dos serviços de infraestrutura de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça da Bahia, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

O objeto é composto por duas modalidades distintas de prestação de serviços:

- a) Serviços continuados de sustentação do ambiente computacional de servidores e aplicações, incluindo ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados.
- b) Serviços programados de Projetos de Evolução do Ambiente Computacional e Suporte Especializado.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

O Tribunal de justiça do Estado da Bahia atende, atualmente, um número aproximado de 15.000 usuários de recursos de TIC, em sua maioria dependentes exclusivamente desses recursos para concretizar o desempenho das suas funções, posto que, cada vez mais, os procedimentos manuais e presenciais estão sendo abandonados em prol da celeridade e ubiquidade dos serviços judiciários.

Dadas a celeridade e a eficiência exigidas na prestação da Justiça, faz-se necessário que esse atendimento seja prestado em forma consistente, com prazos e limites estabelecidos e com recursos suficientes.

A COTEC, unidade responsável por hospedar, administrar e proteger todas as aplicações e dados do TJBA, quais sejam Judiciais, extrajudiciais e administrativos, administra atualmente cerca de 850 servidores virtualizados e 200 aplicações, totalizando perto de 400 TB de informações, um cluster de banco de dados crítico provido por dois equipamentos Oracle Exadata, dois clusters de firewalls com virtualização e um cluster de balanceamento de aplicações para atender os usuários e clientes dos serviços da Justiça estadual.

Para atender essas necessidades, a COTEC conta, atualmente, com o contrato nº 05/16-S, assinado em 2016, o que impedirá a sua prorrogação por atingir o limite determinado na Lei estadual nº 9433/05. Por outra parte, embora com objetivos relativamente similares, esse contrato abrange áreas distintas, com necessidades específicas e sujeitas a duas diferentes Coordenações, o que dificulta a gestão contratual.

Assim, pretende-se aproveitar a oportunidade para realizar duas contratações separadas, tratando este Termo de Referência exclusivamente do suporte do ambiente computacional de servidores e aplicações, ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados e correndo em separado, em outro processo licitatório, a contratação do suporte da infraestrutura de rede, telefonia, videoconferência e data center, cuja gestão cabe à CPROD – Coordenação de Produção e Comunicação.

2.2 Objetivos

- Substituir o contrato acima referenciado evitando a descontinuidade dos serviços.
- Simplificar a gestão celebrando contratos específicos por área, posto que o contrato atual atende simultaneamente a duas coordenações.



- Obter, como consequência lógica da separação em contratos específicos, uma adequação mais fluente às necessidades de cada uma das coordenações.
- Aprimorar a execução visando à retribuição proporcional aos resultados.

2.3 Benefícios

- Disponibilidade, qualidade e segurança dos serviços prestados à comunidade judiciária.
- Possibilidade de atualização permanente dos recursos e procedimentos de TIC.
- Vinculação da execução e o pagamento à medição dos resultados obtidos.

2.4 Alinhamento Estratégico

A demanda está alinhada ao Plano Estratégico 2015-2020, atendendo aos seguintes objetivos:

- Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais, extrajudiciais e administrativas.
- Garantir a agilidade nos trâmites judiciais, extrajudiciais e administrativos.
- Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A demanda está prevista no Plano de Contratações de STIC – exercício de 2021, Grupo de Projetos 1.1 “*Prorrogações ou Contratações em substituição a contratos cujo prazo de vigência se encerrará no Exercício 2021*”, Item 8 “*Licitação para contratação de serviços técnicos especializados de suporte de 2º e 3º níveis, em substituição ao Contrato nº 05/16-S*”.

2.5 Referência aos Estudos Preliminares

Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Coordenação de Suporte Técnico (COTEC) para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela equipe de planejamento da contratação. Todos os documentos encontram-se no Processo Administrativo TJ-ADM-2020/37067 de que trata esta contratação.

2.6 Relação entre a Demanda Prevista e os Serviços Contratados

Tomado como base, no que compete à COTEC, o histórico de utilização no contrato anterior e prevendo um grau razoável de incremento dos serviços, a demanda visa atender à totalidade das demandas de serviços técnicos de sustentação, suporte e operação da infraestrutura de TIC estimadas para o período de vigência do contrato. Caso o mesmo seja prorrogado, o dimensionamento atual deverá ser renovado na mesma proporção, sem prejuízo das possibilidades de aditamento ou redução que se evidenciarem convenientes atendendo à evolução das necessidades e aos limites que a lei determina.

3 ANÁLISE DO MERCADO DE TIC

3.1 Soluções Contratadas por outros Órgãos

Pretende-se, com a nova contratação, utilizar um modelo de contratação compatível com as orientações mais recentes dos órgãos reguladores, utilizando a sistemática de valor fixo para o conjunto de serviços de sustentação do ambiente de TIC. Entre outros órgãos, esse modelo de contratação é utilizado, atualmente, pela Polícia Federal, o Ministério da Justiça e a Polícia Rodoviária Federal.

O acórdão 2037/2019 – TCU Plenário indica que “*a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI*” e recomenda “*avaliar, durante o*



planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha” (itens 9.1.3.2 e 9.1.3.3).

O Relatório de Auditoria anexo ao mesmo Acórdão justifica que *“a inadequação [da métrica UST para serviços de suporte contínuo de TI] ocorre porque esse tipo de serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269”.*

E conclui: *“A equipe de auditoria alertou que haveria um maior risco de pagamento por serviços não realizados, assim como de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência, descrito no Acórdão 786/2006-TCU-Plenário, sob um modelo supostamente vinculado a resultados.”*

No mesmo sentido, o Plenário do TCU prolatou o Acórdão 916/2015, de relatoria do Ministro Augusto Sherman, onde recomendou aos órgãos envolvidos que alertassem os gestores de que *“a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269”.*

Acatando as decisões do TCU, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia publicou o documento *“Orientações para Contratação e Renovação de Contratos Baseados em UST”*, onde estabelece orientações similares:

- “não utilizar métrica cuja medição não seja passível de verificação, pois afronta o disposto na Súmula TCU 269.
- evitar o uso da métrica UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269.
- avaliar, durante o planejamento da contratação, alternativas a métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha.”

Assim, a contratação como serviço único, com pagamento mensal fixo, desde que atingidos os níveis mínimos de serviços com base em IMR – Instrumento de Medição de Resultados, pode tornar-se mais econômica e eficaz que a medição por UST.

Contudo, a variedade dos serviços eventualmente necessários pode tornar um contrato inexecutável, se as exigências de execução superarem excessivamente as previsões definidas no edital, ou magnificar a despesa, se as empresas optarem por embutir no preço a imprevisibilidade das requisições.

Assim, algumas instituições vêm optando por uma solução mista, licitando os serviços continuados e previsíveis com preço fixo mensal e remunerando requisições eventuais pela métrica de UST. Essa foi a opção adotada pela SEFAZ – Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia ao licitar a implantação e execução da central de serviços e pelo próprio TJBA nos pregões eletrônicos 067/2020 (service desk) e 005/2021 (desenvolvimento e manutenção de sistemas).

O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos.

Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados, além dos dados históricos.

Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho.



Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam somente remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

4 DEFINIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ADOTADA

Visando o atendimento e gerenciamento dos serviços de TIC do TJBA dentro das boas práticas na área de Tecnologia da Informação, a SETIM implantou e vem realizando a evolução paulatina dos processos preconizados na Biblioteca ITIL. Essa implantação dos serviços e processos necessários ao bom funcionamento da área de TI do Poder Judiciário do Estado da Bahia reflete uma maturidade da própria Instituição para a apropriação adequada da tecnologia.

Com o objetivo de manter a operacionalização dos serviços do ambiente tecnológico, aplicações e sistemas do Poder Judiciário do Estado da Bahia (PJBA), aumentando a eficiência da Gestão de Tecnologia da Informação através de um modelo de Gestão de Prestação de Serviços de TI que proporcione maior grau de controle dos processos e foco na gestão de resultados, é necessária a contratação do serviço de suporte técnico especializado que garanta o bom funcionamento do ambiente computacional alocado no Data Center do TJBA e de demais serviços de nuvem, consumidos por este Órgão.

O modelo de contratação proposto no presente termo busca atender não só as necessidades técnico-operacionais do CONTRATANTE, como melhorar os procedimentos internos de execução em consonância com as melhores práticas para gerência de serviços de infraestrutura tecnológica, transformando-os em linha de produção, assegurando um padrão mínimo de qualidade, possibilitando o conhecimento do processo e facilitando a fiscalização.

O Poder Judiciário do Estado da Bahia não conta, ao momento, com servidores efetivos em número suficiente para prestar os serviços. Assim, em virtude da relevância das atividades, é necessária a execução indireta, por intermédio da presente contratação.

A implantação do serviço de sustentação do ambiente computacional de servidores e aplicações, incluindo ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados do Poder Judiciário do Estado da Bahia possibilita a centralização do atendimento, tendo como resultado a economicidade através da redução do número de ligações e do tempo despendido para resolução de problemas, bem como o aumento da disponibilidade e da performance das aplicações, sistemas e serviços computacionais disponibilizados pela organização para seus usuários internos e externos e a população em geral.

É preciso frisar que, tão importante quanto ter sido efetuada a contratação inicial dos serviços, é garantir a continuidade nos anos subsequentes, haja vista que os serviços contratados são de suma importância para a manutenção de uma base histórica e avaliação de indicadores, coadjuvando à implementação de melhorias contínuas nos serviços providos aos usuários. A paralisação desses serviços poderá acarretar problemas aos sistemas de informações estratégicas e gerenciais inerentes ao Poder Judiciário do Estado da Bahia.

Todos os serviços de sustentação continuada deverão estar inclusos no preço básico mensal da contratação, não sendo admissíveis quaisquer cobranças por serviços eventuais não autorizados pelo CONTRATANTE.

Serviços eventuais poderão ser solicitados formalmente pelo CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço, que deverá conter informações que permitam a definição das fases contratadas, o



dimensionamento, execução e acompanhamento dos serviços solicitados. Esses serviços serão faturados sob demanda, mensalmente, caso ocorram no período, e pagos sob a forma de Unidades de Serviço Técnico (UST).

Todo e qualquer serviço somente poderá ser iniciado pela CONTRATADA após aprovação formal pelo CONTRATANTE, baseada no planejamento do projeto e/ou levantamento de requisitos elaborado pela CONTRATADA e homologado pelo CONTRATANTE.

5 NATUREZA DO OBJETO

Trata-se de contratação de serviços de natureza comum, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, podendo ser definidos com base em especificações usuais de mercado.

6 PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

Esta contratação tem por objeto serviços afins e complementares, devendo a CONTRATADA estar plenamente habilitada nas tarefas a serem desenvolvidas, com domínio da base de conhecimento sobre o assunto, problemas frequentes, soluções, funcionalidades e melhores práticas.

Por estas razões, a divisão em lotes produziria conflitos de competências quando da solicitação e/ou cobrança das atividades realizadas, podendo a multiplicidade de prestadores derivar em que cada empresa atribuisse os próprios erros a serviços deficientemente executados pelas demais. Poderiam, assim, surgirem situações em que a má execução das atividades de um lote ensejasse, desnecessariamente, a demanda por mais serviços dos outros lotes.

Portanto, tendo em vista as circunstâncias e requisitos de qualidade e complementaridade e criticidade dos serviços, optou-se pela contratação em conjunto, não obstante as recomendações do Tribunal de Contas da União no sentido de contratar em lotes sempre que houver possibilidade, a fim de favorecer a competitividade e, conseqüentemente, obter contratações economicamente mais vantajosas, o que, conforme explicado acima, não é o caso na presente contratação.

7 MODALIDADE, TIPO DE LICITAÇÃO E CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

Considerando a natureza comum do objeto, será utilizada a modalidade Pregão Eletrônico, com seleção pelo menor preço global.

7.1 Vigência do Contrato

O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses.

7.2 Limites Máximos de Preços

Conforme as referências constantes nos Estudos Preliminares, as quais levaram em conta tanto as especificidades dos serviços objeto desta contratação quanto a realidade de seu atendimento pelo mercado, com respaldo da Consultoria Jurídica da Presidência do TJBA e do acórdão 1850/2020, do Plenário do TCU, os limites máximos de preços aceitáveis são dados pela tabela a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço de sustentação do ambiente computacional de servidores e aplicações, incluindo ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados.	Mês	12	731.316,35	8.775.796,20
2	Serviço de Projetos de Evolução do Ambiente Computacional e Suporte Especializado	UST	11.000	174,29	1.917.190,00
Valor Global Máximo >>					10.692.986,20



Por tratar-se de serviços eventuais sob demanda, o valor total máximo do item 2 pode não ser consumido em sua totalidade até o final do contrato.

As quantidades máximas consideradas para a determinação destes valores correspondem aos 12 (doze) meses de vigência contratual, devendo aumentar proporcionalmente em caso de prorrogação.

7.3 Qualificação Técnica

Segundo o inciso II do art. 101 da Lei Estadual nº 9433/05 – que dispõe sobre as licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes do Estado da Bahia – para a comprovação da habilitação técnica podem ser exigidos atestados comprobatórios de natureza singular, para profissionais e/ou empresas que evidenciem notória especialização. Diante deste princípio e em decorrência da especificidade dos serviços de TIC do TJBA, enumeramos uma série de Atestados que deverão comprovar a especialização da empresa nas áreas funcionais necessárias ao desempenho de serviços, observados padrões específicos de Capacitação Técnica.

O TCU, através dos acórdãos 1284/2003, 2008/2004, 2556/2007, 2215/2008, autoriza requisições quantitativas superiores a 50% referentes aos atestados, desde que haja a devida justificativa para tanto. No caso, a sensibilidade do negócio do TJBA requer, para a prestação de serviço de TIC, capacitação técnica específica e que evidencie alta disponibilidade, sigilo e confidencialidade, bem como garantia desse serviço, além da *expertise* nas diversas tecnologias existentes.

Áreas como banco de dados, servidores de aplicações e serviços que evoquem autenticação e autorização nos ambientes computacionais, além da área de Segurança da Informação em si, demandam domínio de conhecimentos específicos e comprovada experiência para evitar a contratação de serviços de baixa qualidade, que impactariam negativamente nos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado da Bahia.

Portanto, para viabilizar a qualificação técnica dos licitantes, será exigida a apresentação dos seguintes atestados de capacidade técnica, em nome da empresa, em original ou cópia autenticada, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando execução de serviços de suporte a infraestrutura. Os atestados deverão comprovar a prestação de serviços – em contratos de, pelo menos, 03 (três) meses para cada atividade – abrangendo todas e cada uma das atividades abaixo relacionadas:

- I. Suporte, administração e configuração de, pelo menos, 40 TB de Banco de Dados Oracle, configurados, minimamente, com os seguintes recursos: Oracle Real Application Cluster (RAC), Oracle Data Guard, Oracle Automatic Storage Management (ASM), Oracle Recovery Manager (RMAN), Oracle Enterprise Manager.
- II. Suporte, administração e configuração de banco de dados PostgreSQL com, no mínimo, 300 GB em sistemas de alta demanda de acesso.
- III. Suporte e configuração de, pelo menos, 01 (uma) unidade ou cluster de armazenamento do tipo “storage”, com capacidade bruta de 200 TB e 01 (uma) biblioteca de fitas com 02 (dois) drivers de leitura e gravação, ambos conectados através de uma rede de comunicação do tipo SAN e utilizando software de gerenciamento de backup.
- IV. Serviços de sustentação e operação a ambientes com, pelo menos, 400 (quatrocentos) computadores virtualizados em servidores, hospedados em equipamentos configurados com sistema operacional VMware ESX Server, com um Cluster utilizando as funcionalidades de VMware vMotion e Dynamic Resource Scheduling (DRS).
- V. Administração de, pelo menos, 400 (quatrocentos) servidores, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server e Linux RedHat operando em ambiente virtualizado.
- VI. Gestão de ambientes de suporte a aplicações (middleware) nas plataformas Jboss Enterprise, Tomcat, front-ends Apache e Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS).
- VII. Prestação de serviços em ambientes de segurança de redes com, pelo menos, 02 (dois) clusters de Firewall em HA e domínios virtuais habilitados, e solução de IPS.
- VIII. Administração de ambiente antimalware/antivirus para 5.000 estações e 100 servidores e solução anti-spam.



- IX. Suporte a ambientes Windows Server com, pelo menos, 10 (dez) controladores de domínio, Active Directory, diretivas de grupo (GPO – Group Policy Object).
- X. Administração e suporte a serviços de e-mail em ambiente local (on-premises), com, no mínimo, 10.000 (dez mil) contas.
- XI. Suporte técnico em solução de backup para pelo menos 100TB front-end de dados protegidos, com recurso de snapshot, desduplicação e restore granular de máquinas virtuais.

Não serão considerados atestados de prestação de serviço com período de execução anterior aos últimos 5 (cinco) anos, a contar retroativamente a data de entrega dos documentos de habilitação para o certame.

Somente serão aceitos atestados referentes a contratos já encerrados ou referentes a contratos cuja execução já tenha alcançado pelo menos 50% do volume de seu respectivo objeto, no que concerne aos serviços que se pretende atestar.

As comprovações exigidas visam garantir que a licitante possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como experiência comprovada em tecnologias utilizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

A Lei Estadual 9.433/2005 não limita o número de atestados para fins de qualificação técnica. Entretanto, levando em conta a orientação constante no subitem 9.7.2 do Acórdão 2.150/2008 – TCU – Plenário¹, não será permitido, neste certame, o somatório de atestados para totalizar os quantitativos mínimos definidos nos itens I, II, III, IV, VII, VIII, IX, X e XI, uma vez que a experiência de administrar esses serviços em vários ambientes de pequeno porte não se equipara à capacidade de administrá-los com segurança num ambiente de alta complexidade.

Conforme fundamentado nos Estudos Preliminares, os serviços a serem prestados são de alta criticidade, tanto por conta da especialidade técnica quanto considerando a sua volumetria que, conforme demonstrado no anexo V do presente Edital, atende todo o Poder Judiciário do Estado da Bahia. Toda a rotina de atividades do PJBA depende da confiabilidade e segurança dos serviços ora licitados, que não podem sofrer descontinuidade. Portanto, não é apenas prudente, mas também imprescindível, que a CONTRATADA tenha experiência comprovada em administrar ambientes de grande porte, como são os ambientes deste Tribunal.

Por fim, tal exigência não restringe indevidamente a competitividade no certame, posto que nenhum dos quantitativos acima exigidos representa mais de 50% dos ambientes tecnológicos a serem administrados pela CONTRATADA.

É desejável que os atestados emitidos por pessoa jurídica de direito privado contenham assinatura digital certificada ou reconhecimento de firma, que assegure sua autenticidade. Caso a assinatura do responsável técnico não contenha elemento de autenticação, o Contratante se resguarda ao direito de realizar diligência para solicitar documentos que fundamentem a veracidade do referido atestado.

Quando solicitado através de diligência, o licitante deverá prontamente disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos respectivos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, sob pena de inabilitação.

O Contratante se resguarda no direito de diligência junto à pessoa jurídica do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária, controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.

¹ O acórdão supracitado autoriza a limitar o somatório de quantidades de atestados para a comprovação de capacidade técnico-operacional dos editais “*nos casos em que o aumento de quantitativos do serviço acarretarem, incontestavelmente, o aumento da complexidade técnica do objeto ou uma desproporção entre as quantidades e prazos para a sua execução, capazes de ensejar maior capacidade operativa e gerencial da licitante e de potencial comprometimento acerca da qualidade ou da finalidade almejada na contratação da obra ou serviços*”.



8 ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

As atividades serão realizadas nas dependências do CONTRATANTE, podendo, de acordo com a conveniência do CONTRATANTE e por acordo formal entre as partes, serem disponibilizadas de forma parcial ou total nas instalações da CONTRATADA.

É responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar os equipamentos e softwares para a prestação dos serviços, tais como notebooks (com sistema operacional e pacote Office), celulares e demais dispositivos e ferramentas que forem necessários.

Todo equipamento da CONTRATADA deverá atender aos requisitos de segurança estabelecidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

É responsabilidade do CONTRATANTE disponibilizar espaço e mobiliário adequados para o trabalho, quando realizado em suas dependências.

9 CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

A contratação deverá estar de acordo com a Lei Estadual nº 9.433, de 01 de março de 2005, e, no que couber, com a Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas correlatas.

A CONTRATADA deverá utilizar os processos definidos na Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (em inglês, ITIL – Information Technology Infrastructure Library), podendo, a critério do CONTRATANTE, ser incumbida de atualizar os procedimentos atualmente em prática para a versão ITIL Foundation 4, aprovada em 18 de fevereiro de 2019.

A CONTRATADA deverá possuir certificação ISO 20.000. Caso não a possua, deverá obtê-la no prazo máximo de 3 (três) meses, contados a partir da assinatura do contrato. A não apresentação pela CONTRATADA da certificação no prazo exigido será penalizada com glosa mensal de 5% a partir do quarto mês e até o faturamento mensal subsequente à sua efetiva apresentação. A incidência da glosa por três meses consecutivos, sem justificativa cabível, será considerado descumprimento contratual, sujeito a sanções aplicáveis.

10 OBRIGAÇÕES

10.1 DA CONTRATADA

- A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos no contrato, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
- Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposições legais e exigências específicas do processo licitatório.
- A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
- A CONTRATADA deverá administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações, estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados, durante a execução desse Contrato.



- A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- A CONTRATADA deverá responder por quaisquer danos causados, direta ou indiretamente, a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados, durante a execução dos serviços.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar estações de trabalho, equipamentos de comunicação e ferramentas de trabalho para seus funcionários executarem adequadamente os serviços, seja localmente, seja remotamente, inclusive durante os períodos de sobreaviso.
- A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
- A CONTRATADA deverá cumprir os prazos descritos no Termo de Referência da Contratação, bem como os que forem estabelecidos para a execução dos projetos e, simultaneamente, zelar pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
- A CONTRATADA deverá prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
- A CONTRATADA deverá prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do ambiente tecnológico.
- A CONTRATADA deverá planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, objeto do Termo de Referência e demais anexos, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos, bem como propiciar o aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
- A CONTRATADA deverá prover serviço de apoio à governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de forma proativa e reativa.
- A CONTRATADA deverá implantar e manter, no ambiente do CONTRATANTE, páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados atualizados em tempo real, referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência. É responsabilidade da CONTRATADA a decisão e fornecimento das ferramentas necessárias, facultada à CONTRATANTE a aceitação da solução definida.
- A CONTRATADA deverá contribuir na prospecção de novas tecnologias.
- A CONTRATADA deverá colaborar técnica e operacionalmente na elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.
- A requisição do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá participar de Implementações de processos de Gestão de Serviços de TIC (ITIL), incluindo Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, apoiando a implantação e o aprimoramento de processos, fornecendo informações e atuando de forma colaborativa – se necessário, com outros fornecedores – sob a supervisão e coordenação dos Gerente e Fiscais do Contrato.
- A CONTRATADA deverá realizar e apoiar manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação em todos os aspectos do serviço contratado.



- Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
 - A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar, presencialmente e remotamente, indicando nominalmente aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.
 - A CONTRATADA deverá realizar suas atividades de forma a atender à Política de Segurança da Informação do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, constante no Decreto Judiciário Nº 474, de 16/08/2019², providenciando cópias da mesma para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como exigir dos seus profissionais a assinatura de Termo de Confidencialidade compatível com o modelo do Anexo VIII.
 - A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
 - Todas as informações às quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
 - Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, dos quais tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
 - Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE.
 - Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem na rede do CONTRATANTE poderão ser auditadas.
 - Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
 - A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
 - A CONTRATADA deverá reportar imediatamente ao CONTRATANTE quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades, que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE.
 - Como anexo ao contrato, a adjudicatária deverá indicar um representante com atribuições de Preposto, que se caracterizará como ponto de contato entre as partes, com números de celular e fixo (com DDD local de Salvador) para atendimento de qualquer necessidade do Tribunal de Justiça da Bahia no que se refere a aquisição de serviços, objeto deste Termo de Referência.
 - A CONTRATADA deverá participar das reuniões de acompanhamento do contrato, cujas datas serão combinadas entre ambas as partes, elaborando e enviando ao Gerente do
- 2 Disponível em: <http://www7.tj.ba.gov.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=22913&tmp.secao=9>



Contrato, em até 5 (cinco) dias úteis, as atas correspondentes para apreciação do CONTRATANTE.

- A CONTRATADA deverá permitir a vistoria do CONTRATANTE quando algum serviço relacionado ao escopo deste contrato seja realizado em suas instalações.

10.2 DO CONTRATANTE

- Pela parte do CONTRATANTE, as decisões serão tomadas pela Diretoria de Informática, através da COTEC.
- Fornecer as licenças de uso das ferramentas de Gestão que forem necessárias para a operacionalização dos serviços contratados, excetuando-se as licenças para o ambiente de monitoramento de disponibilidade das aplicações, conforme descrito neste Edital.
- Fornecer a ferramenta de abertura de chamados e garantir sua disponibilidade de serviços, já que ela estará sob operação no CONTRATANTE.
- Todos os prazos não especificados no edital e neste termo de referência serão pactuados entre o Preposto da CONTRATADA e o Gerente do Contrato da CONTRATANTE.
- Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
- Disponibilizar documentação técnica ao pessoal da CONTRATADA sobre as soluções gerenciadas pelo CONTRATANTE.
- Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham a ser solicitados, pela CONTRATADA, necessários ao desempenho das atividades, previstas no Termo de Referência e demais anexos.
- Efetuar o adequado pagamento à CONTRATADA em contrapartida à Operação de Serviço e aos entregáveis recebidos.
- Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, mediante a homologação e aceite do relatório gerencial mensal.
- Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, no prazo máximo de 08 (oito) dias úteis, após o atesto da fatura mensal da CONTRATADA, desde que, cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato.
- Designar dois (02) profissionais, para atuarem, respectivamente, como ponto focal e ponto focal substituto, para atuar na gestão do Contrato, incluindo aprovações de relatórios mensais de níveis de serviços e de faturas.
- Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados.
- Comunicar, oficialmente, à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional, exigidos neste termo de referência.
- Disponibilizar a solução de gerenciamento de chamados, em todas as etapas da prestação dos serviços.

11 PRINCIPAIS PAPÉIS

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:



- **Patrocinador da Contratação:** titular da SETIM – Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização, área demandante, responsável por representar os interesses do TJBA no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados.
- **Gerente do Contrato:** titular da Coordenação de Suporte Técnico – COTEC, com as seguintes responsabilidades:
 - Planejar e orientar a contratação, especialmente para estabelecer diretrizes para a contratação e condução dos vínculos contratuais.
 - Manter fluxo de comunicação e administrar as relações com a CONTRATADA.
 - Acompanhar o andamento do Contrato, especialmente no referente aos cumprimentos e descumprimentos contratuais.
 - Manter-se sempre informado de todas as ocorrências contratuais e repassar às autoridades, proativamente, aquelas que interfiram no fornecimento e/ou nos serviços de garantia.
 - Paralisar a execução do Contrato no caso de estar em desacordo com o pactuado ou diante de graves descumprimentos pelo fornecedor ou riscos para a Administração.
 - Promover as pertinentes penalizações e fazer os contatos necessários em nome do Tribunal.
 - Promover os pertinentes ajustes no Contrato.
 - Conduzir o encerramento do Contrato.
 - Demais atribuições definidas na Norma Geral de Contratações instituída pelo Ato Normativo Conjunto nº001, de 29 de janeiro de 2020, e nas Cartilhas instrutivas de procedimentos contratuais referidas na mesma Norma Geral.
- **Fiscal do Contrato:** servidor da Coordenação de Suporte Técnico – COTEC, com as seguintes responsabilidades:
 - Verificar os recursos materiais e humanos empregados na execução do Contrato.
 - Verificar a forma de execução do objeto do Contrato.
 - Avaliar o cumprimento de todas as obrigações contratuais.
 - Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do Contrato.
 - Promover o registro documentado de todas as ocorrências contratuais diretamente relacionadas às obrigações assentadas no Contrato.
 - Manter contato com a CONTRATADA de modo a promover todo o tipo de interlocução operacional em nome do Tribunal.
 - Comunicar ao Gerente do Contrato as ocorrências de cumprimento e de descumprimento contratual detectadas.
 - Demais atribuições definidas na Norma Geral de Contratações instituída pelo Ato Normativo Conjunto nº 001, de 29 de janeiro de 2020, e nas Cartilhas instrutivas de procedimentos contratuais referidas na mesma Norma Geral.
- **Preposto da CONTRATADA:** Como anexo ao Contrato, deverá a CONTRATADA indicar, formalmente, o seu preposto como responsável pela execução, nos termos do artigo 1561, da Lei nº 9.433/05.
 - O representante nomeado pela CONTRATADA deverá ter condições de coordenar a execução do Contrato e ter poderes expressos para representá-la em todos os atos do



Contrato, especialmente para ajustes obrigacionais registrados em atas de reuniões, termos de recebimento ou recusa de objeto a ser entregue, notificações, ofícios, e demais atos relacionados à execução do Contrato.

- Esta designação será escrita, assinada pelo representante da CONTRATADA (outorgante) e pelo próprio preposto indicado, devendo conter, no mínimo, as disposições do “Termo de Nomeação de Preposto”, Anexo V deste Termo de Referência.
- Será responsabilidade do Preposto a interação entre o TJBA e a CONTRATADA, responsabilizando-se pessoal e diretamente pela execução dos serviços contratados e pela gestão dos aspectos técnicos, administrativos, financeiros e legais do contrato.
- Mensalmente o Preposto apresentará ao CONTRATANTE a documentação pertinente para comprovação dos serviços e demais documentos necessários ao faturamento.
- Notas fiscais, pedidos de esclarecimentos, atas de reunião e demais solicitações relacionadas com o objeto serão elementos de comunicação típicos entre o Gerente do Contrato e o preposto da CONTRATADA. Para essas comunicações, serão priorizados registros por e-mail, ou outro meio digital solicitado pelo Gerente do Contrato.
- Para subsidiar o controle e a fiscalização do contrato, o Preposto da Contratada será responsável pelo controle e armazenamento da documentação do contrato, bem como o registro das atas de reunião, em uma pasta da rede do CONTRATANTE.
- Sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, o Preposto deverá comparecer a reuniões presenciais nas dependências do TJBA.
- A critério do Gerente do Contrato, uma ou mais reuniões convocadas poderão ser substituídas por interações remotas via videoconferência ou qualquer outro meio igualmente eficaz.
- O Preposto da Contratada deverá atender ao seguinte Perfil Mínimo:
 - Formação acadêmica: Ensino superior completo.
- **Gerente Técnico:** Profissional designado do quadro da CONTRATADA que realiza as interações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA e assume, de forma pessoal e direta, a execução dos serviços contratados, responsabilizando-se pelo gerenciamento de projetos e gestão dos aspectos técnicos dos serviços demandados.
 - O Gerente Técnico deverá estar presente nas dependências do CONTRATANTE, para gerenciamento de suas equipes de trabalho e manter comunicação constante com os fiscais e gestores do contrato, podendo atuar também nas atividades técnicas.
 - O Gerente Técnico deve ser capaz de realizar interlocução com a gestão técnica da CONTRATANTE e coordenar com os líderes das Torres de Serviços as prioridades de atuação das torres de serviços.
 - O Gerente Técnico deverá atuar como gestor de crises, coordenando com os líderes técnicos e especialistas os planos de ação e de comunicação com as áreas interessadas.
 - Serão atribuições do Gerente Técnico o alinhamento com a gestão do CONTRATANTE, o acompanhamento das atividades técnicas e suas alterações de escopo, motivos de interrupção ou alteração da priorização.
 - Será atribuição do Gerente Técnico a definição de soluções técnicas, em conjunto com líderes, especialistas da CONTRATADA e com a gestão técnica do CONTRATANTE, para as novas implementações, ajustes de ambientes, problemas de performance ou de indisponibilidades recorrentes.
 - O Gerente Técnico deverá atender ao seguinte Perfil Mínimo:



- Nível superior na área de tecnologia da informação ou em outra área com especialização ou mestrado em áreas correlatas de tecnologia da informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
 - Mínimo de 10 anos de experiência técnica profissional remunerada (excetuando-se estágio) em atividades de tecnologia da informação, com atuação voltada para infraestrutura, tendo atuado em 3 (três) dos últimos 5 (cinco) anos em atividades compatíveis com gestão e/ou projetos de serviços de infraestrutura.
 - Possuir conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL.
 - Possuir domínio de inglês técnico na área de TIC.
- **Supervisor de Atividades:** Profissional designado do quadro da CONTRATADA com as seguintes responsabilidades:
 - Coordenar e direcionar ações técnicas das diversas equipes de TIC da CONTRATADA, zelando pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos e acompanhando indicadores do contrato em tempo real para garantir a medição de resultados e a qualidade do atendimento em geral.
 - Coordenar com os líderes prioridades nos atendimentos e ações que dependem da atuação de diferentes torres de serviços.
 - Desenvolver e manter relatórios de qualidade e desempenho da equipe, produtividade e qualidade de atendimento.
 - Acompanhar, apoiar e garantir a execução adequada de processos ITIL em consonância com os processos estabelecidos ou em elaboração pelas áreas técnicas do CONTRATANTE.
 - Gerir documentação dos ambientes e dos procedimentos técnicos elaborados e mantidos pelas equipes técnicas.
 - Gerenciar a comunicação e o andamento de atividades técnicas, demandas críticas, demandas de usuários VIP e, em especial, durante as atuações de mudança e de crise.
 - Alinhar junto com o Gerente do Contrato/Comitê de Mudanças e os times técnicos requisitantes de mudança sobre as atuações das equipes nas atividades de mudanças.
 - Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento e buscando ganhos de produtividade.
 - Disponibilizar relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
 - Acompanhar e gerenciar o desempenho e a capacitação dos técnicos.
 - O Supervisor de Atividades deverá atender ao seguinte Perfil Mínimo:
 - Nível superior na área de tecnologia da informação ou em outra área com especialização ou mestrado em áreas correlatas de tecnologia da informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
 - Mínimo de 5 anos de experiência técnica profissional remunerada (excetuando-se estágio) em atividades compatíveis com as Torres de Serviços e/ou gestão e/ou projetos de serviços de infraestrutura.
 - Possuir conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL.
 - Possuir domínio de inglês técnico na área de TIC.



11.1 Descrição dos Serviços

A contratação envolve a prestação de serviços de suporte técnico para sustentação de infraestrutura de TIC do TJBA através do atendimento de chamados de incidentes e solicitações, cuidados relacionados à disponibilidade de sistemas críticos do TJBA, implantação de mudanças no ambiente tecnológico do Data Center e concepção e execução de projetos de melhorias relacionadas ao ambiente de TIC do CONTRATANTE.

A natureza do serviço a ser contratado requer atendimento de demandas, as quais podem não ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou implantações de urgência. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento das metas de desempenho e qualidade definidas no Instrumento de Medição de Resultados.

11.2 Modelo de execução e de gestão do contrato

A execução do Contrato seguirá metodologia de trabalho baseada no conceito de Delegação de Responsabilidades.

Ao CONTRATANTE caberá a definição da priorização das demandas e a gestão qualitativa dos resultados a serem obtidos por meio das atividades desenvolvidas dentro dos prazos e resultados acordados.

À CONTRATADA caberá a responsabilidade pela execução operacional dos serviços, por meio do gerenciamento dos seus recursos humanos e técnicos. Competirá ao preposto da CONTRATADA a gestão das demandas e o acompanhamento da execução do contrato.

A CONTRATADA deverá participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se integralmente pela prestação completa e satisfatória dos serviços contratados por meio do gerenciamento dos seus recursos técnicos e humanos, não podendo se eximir, ainda que parcialmente, atribuindo quaisquer falhas ou deficiências à imperícia de pessoal ou a erros de especificações.

A CONTRATADA deverá adequar-se ao uso das novas tecnologias, sistemas, serviços e equipamentos que porventura sejam incorporados ao parque tecnológico do Poder Judiciário, inclusive treinando os seus profissionais para o desempenho de cada serviço.

Caberá ao CONTRATANTE a gestão e fiscalização qualitativa da execução das demandas através do acompanhamento das atividades desenvolvidas e resultados obtidos, observando os prazos e produtos acordados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio da ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC CA – Service Desk Manager ou qualquer outra que o CONTRATANTE venha a fazer uso em substituição dela.

Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas necessárias para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.



Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC e, também, nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento, para o CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e v4 e COBIT v5.

11.3 Horário de Trabalho

Todos os serviços deverão estar disponíveis, no mínimo, nos dias úteis, das 7hs às 20hs.

Além desse horário, visando o atendimento de incidentes, indisponibilidades e demandas emergenciais, deverão ficar em regime de sobreaviso durante o período noturno (de segunda a sexta entre 20:01 e 06:59), além de fins de semana e feriados o dia inteiro.

11.4 Regime de Sobreaviso

O Regime de Sobreaviso deve ser mantido pela CONTRATADA com, pelo menos, 01 (um) analista de cada Torre de Serviços que faça parte do atendimento do contrato, para garantir os indicadores de disponibilidade do contrato e para fazer o pronto atendimento dos eventuais incidentes e problemas que venham a ocorrer em horário diferente do expediente padrão. Será utilizado também para atender determinadas demandas urgentes, cadastradas no Catálogo de Serviço, que precisem, eventualmente, ser executadas de forma mais imediata e que não possam esperar para serem executadas dentro da janela de horário do expediente normal.

O sobreaviso deve o cobrir o “Horário Extraordinário”, ou seja, qualquer horário fora do expediente do CONTRATANTE, inclusive sábados, domingos, feriados, pontos facultativos e nas excepcionalidades de suspensão do expediente.

A Supervisão de Atividades deve estar disponível na modalidade de sobreaviso todos os dias, inclusive finais de semana, feriados e pontos facultativos da CONTRATADA. Esse sobreaviso é necessário para a coordenação de atividades que envolvam várias Torres de Serviços diferentes e centralizar a comunicação de eventos críticos com a Gestão da CONTRATADA.

É de responsabilidade da CONTRATADA prover os meios necessários para que o profissional alocado possa ser contatado durante o regime de sobreaviso, bem como garantir que o atendimento se inicie dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) minutos após o acionamento.

É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar todos os recursos para o profissional em sobreaviso realizar os atendimentos de forma remota, tais como, notebook, acesso à Internet, etc.

O atendimento a um chamado no sobreaviso poderá ser realizado de forma remota, se a atividade assim o permitir. Caso contrário, deverá ser obrigatoriamente presencial nas dependências da CONTRATANTE.

Nas situações que envolvam o atendimento de um prestador externo para realização de uma manutenção de hardware ou de software nas dependências da CONTRATANTE, o acompanhamento deverá ser obrigatoriamente presencial.

Compete à CONTRATADA a gestão do sobreaviso e a definição da escala dos profissionais para a prestação deste serviço.



A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE a escala de sobreaviso até o penúltimo dia útil do mês anterior. Se ocorrerem mudanças, o CONTRATANTE deve ser comunicado imediatamente.

Na escala, devem estar detalhados o horário de início e fim de sobreaviso de cada profissional, sua especialidade e seus contatos. Devem constar também o nome e contato do líder responsável pela área, para que o mesmo possa ser acionado em caso de alguma ocorrência mais grave ou na impossibilidade de contatar o profissional escalado.

Todo o custo do Regime de Sobreaviso deve estar previsto no valor fixo mensal do serviço, não podendo gerar quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, como diária, sobreaviso, adicional noturno, hora extra, deslocamento, alimentação etc.

11.5 Locais de Execução dos Serviços

Para a execução do serviço contratado, deve-se considerar que:

- A Sede do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia é na 5ª Avenida do CAB, Nº 560, Salvador/BA. Nesse endereço estão assentados a Coordenação de Suporte Técnico – COTEC e o Data Center do PJBA.
- É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de todos os recursos necessários para seus funcionários executarem suas atividades, inclusive computadores.
- Quando essas atividades forem realizadas nas instalações do CONTRATANTE, essa disponibilizará o mobiliário e demais condições necessárias para se manter ambiente de trabalho adequado.

Com relação ao local de atuação, deverão ser consideradas as seguintes definições:

Nome Perfil	Local de Atuação
Preposto da Contratada	Remoto e reuniões presenciais na sede do CONTRATANTE
Gerente Técnico	Presencial na sede da CONTRATANTE
Supervisor de Atividades	Presencial na sede da CONTRATANTE
Líderes Técnicos	Presencial na sede da CONTRATANTE
Membros das equipes técnicas	Em geral, remoto, podendo, de acordo com a conveniência do CONTRATANTE, atuarem presencialmente na sede do TJBA

Nos casos em que os integrantes das equipes técnicas forem atuar de maneira remota, o CONTRATANTE poderá, previamente, exigir que a CONTRATADA promova a sua adaptação operacional, preferencialmente presencial, no sentido de fazê-los conhecer as áreas clientes e a dinâmica de funcionamento do TJBA, bem como providenciar o acesso à rede e às documentações operacionais.

Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA qualquer despesa de deslocamento de técnicos ou funcionários entre as suas instalações e as dependências do CONTRATANTE que estejam localizadas em Salvador e Região Metropolitana.

12 Disponibilidade do Ambiente

O ambiente de TIC do PJBA é de altíssima criticidade e sua interrupção pode acarretar inúmeros transtornos para a continuidade do negócio do CONTRATANTE. Portanto, faz-se necessário um controle rigoroso e constante sobre a disponibilidade do ambiente computacional, principalmente no que tange aos serviços identificados como críticos, que serão descritos ao longo deste documento.

O ambiente computacional do CONTRATANTE funciona em regime integral 24x7, sendo necessário garantir a sua permanente e total disponibilidade, sem degradações ou interrupções não programadas. Para tanto, a CONTRATADA deve manter parte da equipe em regime de sobreaviso



para solucionar eventuais incidentes que possam resultar em indisponibilidade dos serviços de TI. Além disso, devem ser realizadas manutenções periódicas, de forma proativa, visando prevenir possíveis falhas e eventual queda de performance dos serviços.

A CONTRATADA deverá coletar, com regularidade, informações sobre a saúde do ambiente do Data Center para registro de eventos em caso de falha e para avaliação de dados, permitindo assim identificar possíveis pontos de gargalo no desempenho dos sistemas.

A CONTRATADA deverá apresentar, até o 2º (segundo) dia útil do mês subsequente, relatórios mensais de performance e de disponibilidade para manter o CONTRATANTE informado e notificar previamente sobre as necessidades de ampliações de infraestrutura em médio e longo prazo.

Para efetuar essa coleta, a CONTRATADA deverá elencar e solicitar do CONTRATANTE que os ativos sejam apresentados na ferramenta de monitoramento de ambiente adotada, que tem como objetivo registrar, medir e alertar acerca da disponibilidade, capacidade, utilização e desempenho do ambiente computacional.

Os registros de ocorrências de indisponibilidade podem advir de chamados da Central de Serviços ou por acionamentos realizados pelas demais áreas da CONTRATANTE.

Para identificar os problemas de degradação do ambiente, será sempre considerada a Linha de Base de Performance coletada no início do contrato, no Período de Transição, a qual deverá ser atualizada, pelo menos, a cada 12 (doze) meses.

Em caso de indisponibilidade de serviço, onde seja detectada a falha de um hardware ou software mantidos por empresas fornecedoras, a CONTRATADA deverá efetuar a abertura do chamado junto ao prestador de serviço responsável pela manutenção do respectivo objeto. Cabe a CONTRATADA acompanhar e cobrar do prestador o cumprimento do respectivo SLA, a fim de garantir o retorno da disponibilidade do serviço o mais breve possível. Se o SLA não for respeitado, a CONTRATADA deverá dar ciência ao CONTRATANTE e apresentar evidências de que efetuou o devido acompanhamento e notificou o prestador em tempo hábil.

- Caso o prestador, durante o seu atendimento, necessite fazer alguma intervenção, seja ela em forma remota ou nas dependências do CONTRATANTE (atendimento on site), o atendimento deverá estar acompanhado durante todo o período por um profissional da CONTRATADA.
- Se a falha ocorrer em um hardware ou software que não possua contrato de manutenção, a CONTRATADA deve aplicar a solução de contorno prevista para a situação. Caso não haja, deve notificar imediatamente ao CONTRATANTE para que seja definido o procedimento a ser adotado naquela situação específica.

As manutenções programadas deverão ocorrer nos horários estendidos ou extraordinários, dentro das janelas previstas de parada e nos prazos previamente acordados, exceto se houver autorização expressa do CONTRATANTE para sua realização em outro horário. Atrasos na conclusão das manutenções programadas ou execução das mesmas em horários não autorizados podem implicar em redução nos indicadores de disponibilidade do ambiente, sendo passíveis de glosa no pagamento decorrente do Instrumento de Medição de Resultados.

As manutenções podem ser programadas pelo CONTRATANTE, por exemplo, para realização de atividades de implantação de sistemas ou de atualização tecnológica, ou bem pela CONTRATADA, para realização de rotinas de manutenção preventiva ou corretiva. Em todos os casos, deverá haver autorização prévia pelo processo de Gestão de Mudanças.

Os critérios para medição de disponibilidade levarão em conta todos os aspectos acima relacionados e serão definidos pelo CONTRATANTE e a CONTRATADA durante o Período de Transição.

Todas as implementações e ajustes de ferramentas para atender essa metodologia serão efetuadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.



12.1 Execução de Rotinas

As rotinas são atividades habituais de acompanhamento, gerenciamento e sustentação visando garantir a saúde do ambiente. Por se tratar, muitas vezes, de manutenções preventivas, devem ser executadas em janelas preestabelecidas, ocorrendo, geralmente, fora do horário administrativo, pois podem causar degradação ou indisponibilidade dos sistemas. Como nas solicitações, a CONTRATADA deve estar preparada para executá-las, podendo também fazer uso dos profissionais escalados no regime de sobreaviso quando for o caso.

A CONTRATADA deve frequentemente avaliar as rotinas de manutenção e atualizá-las sempre que necessário, visando a melhoria constante da performance do ambiente e a redução gradativa de indisponibilidades indesejadas.

Entre as rotinas incluem-se, por exemplo, os *deploys* de aplicações, atualizações de certificados, atualizações de *patches* e *fixes* de servidores, serviços, sistemas operacionais e bancos de dados, entre outras atividades, que devem ser controladas, programadas e executadas pela CONTRATADA, de acordo com os procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

A maior parte das rotinas são executadas em horários estendidos, fora do horário administrativo, e não cabe à CONTRATADA cobrança de horas adicionais para sua execução, pois estão cobertas pelo Serviço de Sustentação do Ambiente Computacional.

12.2 Atendimento a Chamados de Incidentes/Solicitações

As equipes serão responsáveis pelo atendimento a chamados nas suas torres de serviços, por exemplo, nas áreas de Banco de Dados, Segurança da Informação, Backup, Armazenamento, Orquestração de Servidores e Virtualização, Sistemas Operacionais e Serviços Microsoft e Linux e Suporte e Operação de Sistemas, Aplicações e Contêineres.

O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas a alguma destas modalidades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Nesses casos, a CONTRATADA será obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

Os chamados serão classificados em incidentes ou solicitações, conforme catálogo de serviços disposto no Anexo III.

Os incidentes referem-se a qualquer anormalidade no ambiente. O foco deste tipo de chamado é restabelecer o funcionamento do serviço o mais brevemente possível, minimizando os impactos negativos para os usuários. Podem ser abertos pelos usuários, via Service Desk, ou por outras áreas do TJBA, através da mesma ferramenta.

As solicitações visam atender demandas relativas à administração no ambiente computacional do Data Center e são originadas por necessidades internas para realização de atividades regulares.

Tanto os incidentes quanto as solicitações serão classificados por níveis de prioridade: Alta, Média/alta, Média, Média/Baixa ou Baixa.

Se, para solucionar o incidente, for dada uma solução de contorno, não definitiva, a CONTRATADA deverá registrar um novo chamado para que seja feita uma análise tendente a resolver a causa raiz do problema.

Eventualmente, poderão ocorrer solicitações de última hora para atender uma demanda não prevista, principalmente quando envolver questões legais que precisem ser atendidas fora do expediente administrativo.

Se, no tratamento de algum incidente ou em uma verificação rotineira, for identificada a necessidade de acionar um prestador de serviço externo, a CONTRATADA ficará responsável por abrir o chamado junto ao mesmo. Feito isso, o tempo de solução da CONTRATADA será suspenso e



passará a ser contabilizado o SLA do prestador. Concluída a intervenção do prestador externo, a contagem do prazo da CONTRATADA será retomada até a solução definitiva.

- A CONTRATADA deverá acompanhar e verificar o atendimento do SLA correspondente ao prestador externo. A omissão desse controle será passível de glosa no pagamento decorrente do Instrumento de Medição de Resultados.
- Caso o prestador, durante o seu atendimento, necessite fazer alguma intervenção, seja ela remota ou nas dependências da CONTRATANTE (atendimento on site), deverá estar acompanhado durante todo o período por um profissional da CONTRATADA.
- Se, porventura, a ocorrência for relacionada a um produto ou equipamento que não possua contrato de manutenção ou garantia para suporte, a CONTRATADA deverá tentar a solução de contorno previamente definida. Se não houver solução definida ou a mesma não funcionar, o CONTRATANTE deverá ser notificado para que determine a atitude a ser tomada.

12.3 Implementação de Mudanças no Ambiente Computacional do Data Center

As equipes serão responsáveis pela realização de mudanças no ambiente computacional do Data Center. As mudanças podem ocorrer por solicitação da área de desenvolvimento, para implantação de versões de sistemas, para atendimento de uma demanda de uma unidade ou usuário ou, ainda, por necessidade da própria coordenação, para realizar atualização tecnológica do ambiente, incluindo instalação e troca de hardware e instalação e upgrade de sistemas operacionais, banco de dados e demais ferramentas adotadas pelo CONTRATANTE.

A execução de mudanças será realizada no âmbito do Serviço de Sustentação do Ambiente Computacional quando se tratar, por exemplo, da execução de rotinas previstas, do atendimento de chamados de incidente ou da manutenção da disponibilidade do ambiente.

13 SERVIÇO DE PROJETOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE ESPECIALIZADO

Compreende os serviços de elaboração e execução de projetos relacionados à infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

Os serviços de Projeto de Infraestrutura serão sempre realizados por demanda e remunerados de forma proporcional ao esforço aplicado para executá-los.

A remuneração para tais atividades terá seu valor estimado em número de USTs, devendo ser negociado entre CONTRATANTE e CONTRATADA como requisito preliminar à emissão da Ordem de Serviços.

13.1 Descrição do Serviço

A prestação de serviços de Projetos de Evolução e Suporte Especializado do ambiente computacional de TIC será realizada através do atendimento de Ordens de Serviços, as quais detalharão as atividades, cronograma e recursos necessários para realizar as atividades de transformação ou melhoria.

A natureza desse serviço envolve execução de projetos, previamente planejados, para implementar a evolução e a melhoria dos serviços providos no ambiente computacional. À diferença dos serviços continuados, cujo escopo é a Sustentação do Ambiente Computacional do CONTRATANTE, a prestação de serviços de Projetos de Evolução e Suporte Especializado adota o modelo de contratação baseado em Unidades de Serviços Técnicos (USTs), às quais serão mensuradas com base no esforço e na complexidade necessários ao o atingimento dos objetivos da Ordem de Serviço (OS). Entretanto, o pagamento final de cada OSs dependerá das glosas eventualmente descontadas em decorrência do Instrumento de Medição de Resultados.



O serviço de Projetos de Evolução e Suporte Especializado compreenderá as atividades de assistência especializada para realização de pesquisas, execução de Provas de Conceito (PoC), consultorias e execução de projetos na área de tecnologia da informação, execução de estudos técnicos e/ou implantação de novas tecnologias, melhoramento de tecnologias existentes, melhoria de processos, etc.

Pode também ser objeto das Ordens de Serviço a disponibilização temporária de profissionais para execução de atividades não contempladas no escopo de sustentação do ambiente computacional, como desenvolvimento de novas funcionalidades ou atuação emergencial no enfrentamento de crises.

13.2 Plano de Gerenciamento de Projeto

O PGP (Plano de Gerenciamento de Projeto) é um documento que deverá ser apresentado pela CONTRATADA no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data de recebimento da solicitação de serviço, para a execução do objeto descrito na mesma. O PGP deverá apresentar, entre outras informações:

- Quantidade de Unidades de Serviço Técnico (UST) necessárias para a execução do serviço;
- Atividades que serão executadas;
- Produtos que serão gerados;
- Proposta de cronograma para a execução do objeto;
- Possíveis riscos;
- Outras informações consideradas importantes para a aprovação da solicitação de serviço pelo CONTRATANTE.

Com o PGP emitido, entende-se que a CONTRATADA avaliou as atividades/tarefas solicitadas e verificou que possui todos os insumos, acessos e conhecimentos necessários para a execução dos serviços dentro dos prazos e padrões de qualidade estabelecidos, não podendo posteriormente justificar atrasos ou defeitos por ausência ou insuficiência de informações.

O CONTRATANTE deverá aprovar o PGP proposto, podendo, caso seja necessário, solicitar mais informações e propor alterações visando o melhor atendimento e interesse público. Após a aprovação do PGP, a CONTRATADA poderá iniciar os serviços através da emissão das Ordens de Serviços.

13.3 Abertura das Ordens de Serviço

Todas as atividades relacionadas a Projetos serão compostas por demandas com período definido e controladas por Ordens de Serviços (OS) emitidas e autorizadas conforme necessidade do CONTRATANTE, podendo variar em características e requisitos conforme a natureza de cada projeto.

O detalhamento da quantidade de USTs será negociado entre o Gerente do Contrato e o Preposto da CONTRATADA visando definir o correto dimensionamento das equipes que deverão ser alocadas no projeto e a previsão de pagamento pelos serviços definidos.

A qualquer momento, em decorrência de eventos supervenientes, o CONTRATANTE poderá suspender ou cancelar, total ou parcialmente, as atividades previstas numa Ordem de Serviço. Nesses casos, os serviços já prestados pela CONTRATADA até a data do cancelamento poderão ser faturados, independentemente da entrega dos marcos combinados.

Os serviços que, porventura, não puderem ser realizados dentro do horário normal de expediente do CONTRATANTE, deverão ser programados para outro horário, inclusive durante os finais de semana e feriados, mediante anuência do fiscal ou gestor do contrato, sem nenhum ônus adicional para o CONTRATANTE.

O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA para a realização de qualquer atividade solicitada pelo CONTRATANTE não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos



valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.

A CONTRATADA não poderá recusar-se em executar os serviços solicitados pelo CONTRATANTE, desde que relacionados com o seu ambiente computacional e objetivos do serviço.

Dentre outras, fazem parte do escopo deste serviço as seguintes atividades:

- Elaborar, implantar, racionalizar e desenhar projetos estruturados, provendo avaliação técnica adequada ao escopo de atividades de TIC do Poder Judiciário.
- Apoiar as diversas equipes técnicas de suporte e operação na realização de projetos e organização de atividades com prazos definidos.
- Elaborar laudos, memoriais e documentação de TI, métricas de controle e planejamento de processos associados aos projetos de TI, execução de padrões PMI e ITIL.
- Ocorrências eventuais a depender de sua complexidade, ineditismo ou outro critério identificado pelo CONTRATANTE.
- Prospecção e seleção de novas tecnologias.
- Upgrade ou migração de versões de sistemas operacionais, ferramentas, softwares básicos e de banco de dados, desde consideradas de alta complexidade ou que envolvam várias áreas e/ou seja necessária a formalização de um projeto ou acompanhamento mais específico.
- Consultoria especializada em TIC.
- Atendimento de demandas eventuais do CONTRATANTE, não previstas neste termo.
- Tratamento de problemas específicos, considerados de alta complexidade, que envolvam um grau maior de pesquisa e mais de uma área, desde que previamente autorizado pelo CONTRATANTE.

Nas Ordens de Serviços, que devem ser assinadas por ambas as partes (e-mails corporativos serão ferramentas válidas para esse fim), deverão constar, obrigatoriamente:

- Objetivo da demanda: definição das expectativas e justificativas para realização das atividades.
- Data de início e de conclusão das atividades.
- Marcos e entregáveis para aprovação do pagamento.
- Cronograma esperado e recursos a serem utilizados.
- Responsáveis pela autorização e aceite pelo CONTRATANTE.
- Responsável pela gestão da execução por parte da CONTRATADA.

Ao final da execução das atividades previstas na OS, a contratada deverá apresentar relatório contendo informações acerca dos resultados obtidos com a entrega.

13.4 Critérios de Medição das Ordens de Serviços

Após a entrega, a verificação da qualidade dos produtos será atestada pelos fiscais do contrato.

Caso as entregas possuam vícios ou ainda qualidade abaixo do esperado, será solicitado à CONTRATADA que seja feita uma nova entrega, a fim de solucionar os problemas encontrados na primeira.

- Os esforços empenhados para solucionar tais vícios não serão objetos de nova cobrança por parte da CONTRATADA.



O CONTRATANTE poderá rejeitar a entrega da atividade, caso possua vícios insanáveis ou qualidade muito abaixo dos padrões estabelecidos.

Durante a execução das atividades, caso existam atrasos gerados pelo CONTRATANTE, a atividade deverá ficar aguardando como PENDENTE, não sendo contabilizado esse tempo para aferição dos prazos da OS.

As Ordens de Serviços serão incluídas no faturamento mensal à medida que os marcos estabelecidos forem concluídos e entregues pela CONTRATADA.

Caso sejam percebidos atrasos na entrega dos marcos, a CONTRATADA deverá apresentar um plano para correção dos atrasos e ajustes necessários para conclusão do projeto.

Eventuais atrasos na entrega final do Projeto, em função dos prazos estabelecidos na Ordem de Serviço, serão objeto de glosa, contabilizada em função do percentual de dias de atraso de entrega sobre a quantidade de dias previstos no projeto, conforme descrito no Item 18 deste Termo de Referência (Instrumento de Medição de Resultados).

13.5 Critérios de Dimensionamento das Ordens de Serviços

Por tratar-se de atividades eventuais, destinadas a atender demandas específicas, os serviços acima descritos serão mensurados em USTs. Desta forma, será possível viabilizar prioridades e realizar mudanças nos cronogramas das atividades a depender das demandas.

O número de USTs consumido em cada OS será debitado mensalmente de um “Banco de USTs”, correspondente ao quantitativo definido para o Item 2 do Modelo de Proposta, calculado de forma consolidada e estimada para atender os quantitativos máximos de serviços previstos nesta modalidade durante um ano.

As atividades nesta modalidade serão sempre remuneradas de forma proporcional ao esforço aplicado para executá-las.

O Banco de USTs está estimado em 11.000 (onze mil) unidades para o período inicial de 12 (doze) meses. Caso o contrato seja prorrogado, esse quantitativo deverá ser proporcionalmente complementado em proporção ao período de vigência da prorrogação.

O CONTRATANTE fará uso das USTs a depender de suas demandas, podendo, portanto, ocorrerem variações ao longo do período e não sendo obrigado a utilizar o total de USTs estimado na contratação.

Conforme já indicado, a remuneração devida para cada Ordem de Serviço dependerá da quantidade de USTs negociada previamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

A quantidade de USTs será definida em função da complexidade dos recursos utilizados para execução das tarefas.

Os prazos e a alocação dos recursos poderão ser negociados entre as partes, contudo, será essencial que haja uma gestão efetiva por parte da CONTRATADA, a fim de que haja o fiel cumprimento das entregas dentro dos prazos previamente acordados.

Mensalmente, a cada medição e no que diz respeito especificamente ao cronograma do Projeto, a Ordem de Serviço poderá ser revista e renegociada com o CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente justificativas efetivas e sejam aceitas para a variação do planejamento inicial.

O catálogo de serviços a ser utilizado em projetos, com as respectivas quantidades de USTs e os fatores de multiplicação está descrito no ANEXO IV. Por conta da impossibilidade de previsão e do ineditismo das demandas, a lista de serviços não é exaustiva, podendo essa ser atualizada em tempo de execução contratual, devendo a CONTRATADA estar apta para absorção das novas demandas.



13.6 Critérios de Glosa para Projetos

O valor final a ser pago pelo Projeto será o resultado do Valor da OS subtraído das eventuais glosas.

Para fins de glosa serão considerados descumprimentos dos prazos de entrega estabelecidos na Ordem de Serviço. Esse desconto será proporcional à quantidade de dias estimados para entrega do projeto de modo a tornar justo o desconto aplicado. Entende-se que atrasos em projetos com duração menor incidirão em maiores prejuízos para a administração pública.

Para efeito de exemplo:

Um projeto que tenha seu prazo de entrega estimado em 30 dias e tenha 1 dia de atraso, será glosado 3,33% do seu valor global. Já um projeto com duração estimada em 1000 dias e que tenha também 1 dia de atraso, terá seu valor glosado em 0,1%.

Portanto, tem-se que:

GUP = Glosa em USTs de Projetos

$$\text{GUP} = (\text{Dias de Atraso} \times 100) / \text{Duração Estimada do Projeto}$$

14 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

14.1 Requisitos de Implantação dos Serviços

14.1.1 Período de Transição Operacional (PTO)

O Período de Transição Operacional (PTO), tendente ao repasse das informações e implementação dos serviços pela CONTRATADA terá prazo de execução de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

Para o PTO, a equipe mínima deve ser composta pelo Preposto, Gerente Técnico, um Analista de Processos especializado em ITIL e Analistas de Tecnologia Sr, com mesmo perfil técnico dos Líderes de Torre, sendo, no mínimo, um profissional para cada Torre de Serviços.

A equipe técnica do PTO deverá estar completamente disponível, com todos os perfis técnicos validados pelo CONTRATANTE, em 5 dias úteis, após a assinatura do contrato.

Durante o PTO, a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, montar e credenciar a equipe de serviços a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com os últimos 30 (trinta) dias de prestação de serviços do contrato anterior de similar objeto.

Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC do TJBA e das demais unidades atendidas, remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços com, no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência com relação à data de início efetivo da prestação dos serviços.

Levando em conta que o PTO é um período de capacitação e de montagem da infraestrutura de serviços por parte da CONTRATADA, durante o qual a efetiva prestação dos serviços ainda dependerá do contrato anterior, não será admitida cobrança de serviços por parte da CONTRATADA, assim evitando o pagamento em duplicidade.

14.1.2 Período de Adaptação Operacional (PAO)



O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, durante o qual a CONTRATADA fará jus ao pagamento dos serviços mas não será exigida a aplicação integral do Instrumento de Medição de Resultados, terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços.

Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão observados progressivamente, na seguinte medida: No primeiro mês, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas. Nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5 e 0,75 respectivamente. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

Com o objetivo de realizar a medição de disponibilidade dos serviços conforme critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, durante os 30 (trinta) primeiros dias dessa fase, deverá ser entregue pela CONTRATADA um ambiente de monitoramento com as características mínimas definidas no item 18.4 deste Termo de Referência.

- O monitoramento citado deverá ser feito em nível de performance e disponibilidade da aplicação.
- Os softwares necessários para prover o monitoramento serão providos pela CONTRATADA.
- Os recursos computacionais (hardware) necessários para instalação desse ambiente de monitoramento serão providos pelo CONTRATANTE.

14.2 Finalização do Contrato e Fase de Transição Final

Nas hipóteses de rescisão e término contratual, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE todos os documentos técnicos desenvolvidos durante o curso do contrato. Em especial, Base de Conhecimento, procedimentos, scripts e documentações do ambiente.

Em caso de rescisão, término da vigência contratual ou decisão de não renovação, a parte interessada deve efetuar a comunicação formal (através de um ofício) com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de recebimento do pedido de rescisão contratual (ou do documento que comunica a decisão de não renovação contratual), o Plano de Transição do contrato, contendo:

- Os objetivos específicos de cada parte do Plano de Transição.
- Os recursos que a CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para efetivar a Transição.
- As premissas e dependências técnicas, pertinentes ao Plano de Transição.
- As exigências específicas da Transição.
- Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis).

Caso o CONTRATANTE solicite algum ajuste no Plano de Transição, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar o referido plano, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis. Desse modo, a CONTRATADA poderá fazer a transição, para o CONTRATANTE (ou para uma empresa terceirizada, por ele designada), no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ainda durante a vigência do Contrato.

O CONTRATANTE deverá providenciar os recursos necessários para suportar a fase de transição, provendo, inclusive, um Gerente de Transição, com poderes de decisão para coordenar as atividades dessa fase. Os eventuais atrasos do CONTRATANTE no tocante à disponibilização dos recursos impactarão o cronograma da Transição, não cabendo à CONTRATADA nenhuma responsabilidade referente a esses atrasos.



O CONTRATANTE e a CONTRATADA indicarão cada um deles, um profissional (Gerente de Transição), que será o responsável pela supervisão do cumprimento de sua responsabilidade no Plano de Transição. Esses profissionais trabalharão em conjunto para facilitar a execução e conclusão das atividades do Plano de Transição de acordo com o cronograma acordado, devendo reunir-se regularmente para analisar a situação das atividades do Plano de Transição.

Aos membros das equipes de Transição, do CONTRATANTE e da CONTRATADA, serão atribuídas tarefas específicas, para serem cumpridas dentro dos prazos estabelecidos no Plano de Transição. A coordenação necessária será feita por meio de reuniões de transição, presididas pelos Gerentes de Transição do CONTRATANTE e da CONTRATADA, que determinarão a frequência e local das reuniões programadas.

15 TORRES DE SERVIÇOS

15.1 Requisitos de Experiência e Formação da Equipe

Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.

Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.

Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.

15.2 Requisitos Gerais para Equipes Especializadas

Os colaboradores da CONTRATADA serão elencados em especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.

Cada uma das equipes especializadas será denominada TORRE DE SERVIÇO e será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade.

Caberá à CONTRATADA garantir a integração completa entre as Torres de Serviços com foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observando os níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

Para cada uma das Torres de Serviços, será definido um conjunto de atividades a serem executadas conforme lista a seguir (essa lista não é exaustiva).

15.3 Atividades comuns a todas as Torres de Serviços

- Observar às recomendações e boas práticas ITIL v3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TIC, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.
- Atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.



- Implantar processos automatizados de análise através de monitoramento e identificação de falhas.
- Atuar em conjunto com a equipe de monitoração do CONTRATANTE de modo a publicar de forma proativa em página web on-line (em tempo real) a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantação e testes de novos produtos.
- Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos para o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- Monitorar, resolver problemas, esclarecer dúvidas e aplicar procedimentos de melhoria, atender chamados para elaboração de estudos e diagnósticos, análise do ambiente, instalação e configuração de novos componentes de hardware e softwares adquiridos pelo CONTRATANTE.
- Garantir a coordenação e a comunicação entre todas as Torres de Serviços, atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- Atuar em conjunto com a equipe de Governança de Serviços de TIC, reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- Realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
- Participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- Comunicar qualquer incidente ou risco de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, os ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- Produzir e manter atualizados relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço e apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.
- Realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizadas) das bases de conhecimento, com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
- Atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança do CONTRATANTE.
- Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.



- Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI, reportando os prazos ao CONTRATANTE.

15.4 Torre de Serviços de Segurança da Informação

15.4.1 Responsabilidades da Torre de Segurança da Informação

- Gerenciar mecanismos de segurança de infraestrutura de TI com conhecimento em tecnologias de NG-Firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (*client-to-site* e *site-to-site*), e teste de penetração.
- Gerenciar os ativos de Segurança da Informação responsáveis pela preservação da integridade dos dados, sistemas e serviços instalados e custodiados pelo TJBA. Entre esses ativos estão, por exemplo, os sistemas de proteção de dados, sistemas antivírus, anti-spam e anti-malware, *appliances* de segurança, *firewalls*, filtros de conteúdo, *proxies*, Web Application Firewall, certificados digitais, entre muitos outros.
- Realizar auditoria de segurança, ações forenses, auditorias de logs de segurança, testes de penetração, entre outras que busquem descobertas de vulnerabilidades e/ou inconsistências no ambiente de forma a garantir uma evolução na segurança geral contra ataques cibernéticos, vírus e malwares e perdas de dados por violações dos controles de segurança.
- Apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.
- Apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC e na realização de suas atividades de acordo com as políticas institucionais de Segurança da Informação e de Continuidade de Negócios.

15.4.2 Atividades da Torre de Segurança da Informação

- Administrar e suportar os softwares e dispositivos: FortiGate em clusters com VDOMs, FortiAnalyzer, FortiADC em cluster da Fortinet, Forescout, IMSVA, OfficeScan XG, Deep Discovery Analyzer (DDAN), Deep Discovery Inspector (DDI), Deep Security, Vulnerability Protection e Control Manager da Trend Micro, Web Gateway e Content Security Reporter da McAfee, Server Log.
- Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
- Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
- Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, com o apoio do CONTRATANTE.
- Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.



- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE.
- Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes da Coordenação de Suporte Técnico e/ou outras coordenações, dentro do TJBA.
- Prover suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação.
- Participar de reuniões com o objetivo de realizar avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE.
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
- Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais com o apoio do CONTRATANTE.
- Realizar testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços e sistemas do TJBA, bem como nos itens de configuração do Órgão. Os testes de penetração não devem se limitar aos ativos de TIC mas também avaliar os sistemas e serviços que estiverem em implantação ou implantados. Os testes deverão ser feitos pelo menos uma vez ao ano.
- Criar processos, em conjunto a equipe de governança, para execução dos testes de penetração (vulnerabilidades) nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
- Analisar o resultado dos testes de penetração e, com base na análise, tomar as medidas necessárias, inclusive junto às demais equipes, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
- Gerar e consolidar, mensalmente, para o CONTRATANTE, os relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga etc.).
- Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
- Criar políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pelo CONTRATANTE para posterior aplicação e administração.
- Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
- Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
- Apoiar o CONTRATANTE na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.



- Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma Trend Micro ou outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administrar, em conjunto com a equipe especializada, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento da solução implementada pelo CONTRATANTE.
- Administrar solução de Next Generation NAC, adquirida pela CONTRATANTE.
- Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs, que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE.
- Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- Fazer uso de *sniffers* e *scanners* para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS.
- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, realizar atividades de auditoria e análise forense.
- Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.
- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- Apoiar o CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.
- Apoiar na elaboração de plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do CONTRATANTE, que deverá ser continuamente mantido e atualizado. Este plano servirá de referência para a elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
- Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos *appliances* e demais ativos de segurança da informação, além de configurar e gerir tais ativos.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança e garantir a consistência e a segurança das informações.

15.5 Torre de Serviços de Orquestração de Servidores, Backup e Armazenamento de Dados

15.5.1 Responsabilidades da Torre de Servidores, Backup e Armazenamento de Dados

- Administrar todo o parque de servidores físicos e virtuais, realizando a instalação, configuração, suporte e controle dos hosts físicos e garantindo seu funcionamento adequado como plataforma de virtualização, bem como em instalações *stand-alone* do ambiente de virtualização.
- Orquestração do ambiente virtualizado, criando e configurando máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, garantindo seu funcionamento adequado, controle de licenças, o uso de recursos, a gestão do ciclo de vida



das máquinas virtuais e seu inventário. Realizar a atualização do ambiente e componentes, tais como, sistema operacional de virtualização nos *hypervisors*, switches distribuídos, motores (*engines*) das VMs, VMware Tools, entre outros. Estabelecer políticas de distribuição de recursos do ambiente para que o cluster esteja balanceado, bem como controlar o uso dos *datastores* agrupando seus conteúdos de forma lógica.

- Garantir a disponibilidade da arquitetura, mantendo e/ou propondo à Gestão Técnica do CONTRATANTE, quando possível, arquiteturas redundantes ou tolerantes a falhas, com políticas de DRS e HA.
- Operar e sustentar os equipamentos e softwares de armazenamento e rede de armazenamento (SAN). Atualmente o TJBA possui uma complexa rede de armazenamento de dados, com mix de soluções tipo All-Flash e storages de alta performance com *tiering* de dados, switches fibre-channel divididos em dois *fabrics* para maior redundância. É crítico para esse time, e portanto deve ser feita, a manutenção do inventário e documentação de toda essa arquitetura, garantindo o limite da multiplicidade de caminhos redundantes.
- Gerenciar o armazenamento de dados nas redes SAN, criando, mantendo e controlando as LUNs, seus processos de replicação quando necessários e o gerenciamento do espaço em toda a solução, bem como garantir a *tierização* dos dados, conforme suas características.
- Criar, gerenciar e executar o Plano de Backup do CONTRATANTE de modo a garantir que as políticas de retenção estejam de acordo com as necessidades do CONTRATANTE e restrições legais.
- Certificar que os dados sejam armazenados com segurança, garantindo sua integridade, inviolabilidade e que esteja disponível em situações de desastre.
- Administrar, manter e acompanhar a execução das rotinas diárias de cópia dos dados e solicitações de restauração. O ambiente de backup atual é gerenciado pela solução Veritas NetBackup, com diversos componentes, desde servidores, *libraries*, *storages* e rede exclusiva para o armazenamento e tráfego dos dados, que precisam ser monitorados e mantidos em pleno funcionamento com a atualização dos seus componentes. O gerenciamento deverá ser feito para essa solução ou quaisquer outras que este Tribunal venha a contratar.

15.5.2 Atividades de Administração do ambiente de Backup

- Definir política/estratégia de backups.
- Implementar soluções de proteção de dados. Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a Janela de Backup, Versionamento, Tempo de retenção, Archiving ou descarte, Tempo estimado para o processo de restauração e Capacidade de armazenamento necessária.
- Administrar a solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas as atividades referentes a backup.
- Verificar a realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
- Analisar e registrar ocorrências, mantendo o respectivo histórico, bem como registrar as soluções aplicadas.
- Elaborar plano de contingenciamento (plano de ação) para rotina de backup e restore e definir parâmetros para recuperação de backups.
- Criar esquema e rotinas de backups novos e antigos e criar jobs de backup de todos os servidores.



- Configurar e administrar o robô de backup, incluindo verificação de *drivers*, braços e montagem.
- Configuração, implementação e recuperação de backup dos ambientes computacionais e dados institucionais e dos sistemas.
- Acompanhar os Jobs agendados.
- Elaborar esquemas e rotinas de teste de integridade dos backups e efetuar testes de restore.
- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao ambiente de backup e armazenamento de dados adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE.
- Administrar e operar de forma proativa o ambiente de backup, storage e rede SAN
- Apoiar a instalação e configuração da solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações e suas dependências e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
- Executar testes periódicos de restauração de dados e sistemas completos.
- Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

15.5.3 Atividades de Orquestração de Servidores

- Instalar, configurar, manter, administrar e controlar o parque de servidores físicos e virtuais.
- Propor ao CONTRATANTE a atualização dos recursos de software e hardware, no tocante às suas responsabilidades.
- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
- Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
- Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, *appliances* e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do Data Center.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMware VCenter, ou outras definidas pelo CONTRATANTE.
- Instalar e configurar o hypervisor para plataforma de virtualização.
- Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- Alocar, no ambiente de orquestração, recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória etc.
- Administrar o VSphere Center, incluindo as atividades de instalação e configuração de console de gerenciamento centralizado de plataforma de virtualização, configuração de licenças, ACLs, monitoramento e desempenho.
- Implantar, administrar e resolver problemas associados ao ESX vSphere. Manter os *clusters* abrangendo todos os seus hosts para que estejam sempre funcionais.
- Atualizar e manter VMs atuais em cluster VMware, incluindo implementação e administração do Update Manager, criação de baselines e regras de downloads.



- Realizar a migração de todo o ambiente virtualizado do CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que o TJBA venha a utilizar.
- Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.

15.5.4 Atividades do Gerenciamento do Armazenamento

- Administrar e operar de forma proativa o ambiente de storage e rede SAN
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- Criar e montar LUNs (*Logical Unit Numbers*) em storages de rede do tipo SAN *fibre channel*.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- Configurar e administrar os dados armazenados do CONTRATANTE através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
- Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados, bem como switches, rede SAN e rede VSAN e/ou equipamentos que o CONTRATANTE venha a utilizar para armazenamento de dados.
- Configurar e administrar a replicação de dados entre *clusters* de *storages* diferentes.
- Criar, editar e remover LUNs, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados.
- Acionar suporte/garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
- Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.
- Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, verificação de discos e volumetria.
- Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.
- Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados. Requisitos de Disponibilidade.

15.6 Torre de Serviços de Banco de Dados

15.6.1 Responsabilidades da Torre de Banco de Dados

- Manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD). Atualmente o TJBA possui algumas centenas de sistemas, que se utilizam das mais diversas arquiteturas e recursos, com bases relevantes em tamanho e complexidade e críticas em relação aos dados que são armazenados nas tecnologias: Oracle, PostgreSQL, MySQL, SQL Server. Possui também sistemas que se utilizam de bases de dados não relacionais (NoSQL) nas tecnologias MongoDB e Elasticsearch.



- Gestão do ambiente Exadata e ExaCC, inclusive a administração dos seus componentes de hardware, armazenamento, rede interna e procedimentos de backup.
- Gestão do ambiente Zero Data Loss, inclusive planejamento e acompanhamento das rotinas de backup, em conjunto com a Torre de Backup e Armazenamento de Dados.
- Gestão do ambiente de *Data Warehouse* e *Business Intelligence*, *data lakes*, rotinas de ETL, gestão de performance e análise de *queries* e *procedures*. Participação na definição de arquitetura de dados em conjunto com as equipes de administração de dados e desenvolvimento de sistemas.
- Definição, validação e análise de vulnerabilidades de segurança dos dados custodiados nas diversas bases, garantindo a sua integridade, inviolabilidade e proteção contra desastres.

15.6.2 Atividades da Torre de Banco de Dados

- Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
- Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente, inclusive no que se refere aos serviços de BI.
- Executar consultas de validação de dados no SGBD.
- Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE.
- Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.
- Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas.
- Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.
- Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE.
- Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBDs, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (*parallel query*) ou outras funcionalidades específicas dos SGBDs em esquemas OLTP e OLAP.
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados e serviços de BI. Gerenciamento das estruturas de armazenamento do banco de dados (*datafiles* e *tablespaces*), uso da linguagem SQL.
- Manter e analisar logs de auditoria de acesso e alteração nas principais bases de dados. Efetuar análise forense quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- Efetuar, quando necessário e autorizado expressamente, a operação de cópia das bases de produção, sincronizando os dados para ambientes de homologação de sistemas.



- Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE.
- Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- Monitorar ambiente de bancos de dados: Implementar mecanismo de rápida detecção e prevenção a falhas. Definir limites para advertências e alertas críticos. Reunir e usar métricas de linha de base. Usar advisors de ajuste e diagnóstico. Usar o ADDM (Automatic Database Diagnostic Monitor). Verificar e monitorar transações de banco de dados (concorrência, locks).
- Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD e serviços de BI.
- Sugerir e implantar sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
- Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga, assim como dos serviços de BI.
- Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.
- Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.
- Recomendar e implementar boas práticas de segurança de banco de dados e serviços de BI.
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas do TJBA e aos demais órgãos parceiros.
- Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
- Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- Migração de bases de dados de produção para homologação/ desenvolvimento/ teste/ treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados.
- Gerenciamento da disponibilidade e performance (*tuning*) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.
- Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados e índices.
- Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados.
- Atuar em sintonia com a equipe de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE.
- Realizar a operação, manutenção, instalação e configuração das ferramentas de BI da CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que a CONTRATANTE venha adquirir.
- Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional.



- Instalar, configurar e administrar as ferramentas de ETL e OLAP utilizadas pelo TJBA.
- Apoiar, implementar e manter política de perfis de usuário para as ferramentas de ETL e OLAP.
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de BI.
- Garantir a consistência e segurança das informações.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados.

15.7 Torre de Serviços Microsoft

15.7.1 Responsabilidades da Torre de Serviços Microsoft

- Execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.
- Gestão das estações de trabalho dos servidores e funcionários alocados em todas as unidades da CONTRATANTE, tais como, gestão das imagens de instalação das estações de trabalho, atualização dos sistemas operacionais via WSUS, políticas de restrições via *polícies* e GPOs e políticas de atualizações de senha dos usuários.
- Suportar tecnologias existentes ou que venham ser adquiridas pelo CONTRATANTE para servidores e estações de usuários, bem como serviços em nuvem de colaboração, inclusive plataforma de e-mail e videocolaboração que possam ser implantadas no futuro.

15.7.2 Atividades da Torre de Serviços Microsoft.

- Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.
- Manter em funcionamento os servidores Windows do TJBA, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.
- Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
- Realizar a migração total ou parcial do ambiente Microsoft para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte do CONTRATANTE.
- Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pelo CONTRATANTE.
- Administrar e manter os serviços de controle de domínio – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades.
- Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows do TJBA.
- Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de *compliance*.
- Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server
- Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory, provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidade dos usuários.



- Administrar usuários do domínio e controle de acessos de usuários aos recursos compartilhados em rede. Administrar e gerenciar domínio no Active Directory e serviços em plataforma Microsoft em todas as unidades do CONTRATANTE.
- Criar unidades organizacionais para hospedar os objetos do diretório, analisar logs do diretório e efetuar auditoria de acesso.
- Criar logins, grupos de segurança e lista de distribuição utilizando o console de gerenciamento de usuários e computadores do Active Directory. Criar políticas de grupo que visem otimizar tarefas como distribuição de software e customização de desktops e estruturar roles do AD de modo que sejam aplicadas apenas em determinadas OUs (Organizational Units).
- Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
- Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades na configuração dos serviços de diretório AD de forma integrada ao Oracle Identity Manager, ou equivalente.
- Administração, configuração, suporte e integração com o Exchange Server da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2012 ou superior.
- Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório AD em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.
- Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição dos usuários do AD.
- Manter e configurar o serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microsoft. Testar e controlar a aplicação de patches de segurança e atualizações.
- Montar e Configurar os servidores de arquivos (*file servers*) sob responsabilidade do CONTRATANTE e das unidades descentralizadas (remotamente) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory.
- Administrar repositório e concentradores de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação em todo o Domínio TJBA, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
- Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (*Print Server*), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais para que as unidades de TI descentralizadas possam implantar seus *Print Servers* seguindo o padrão do CONTRATANTE.
- Configurar e manter o *System State* de todos os serviços de rede Microsoft.
- Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio do CONTRATANTE e os das unidades descentralizadas.
- Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
- Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
- Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas.
- Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede.



- Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, quando for o caso.
- Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server.
- Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.
- Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços de rede e domínio Microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações.

15.8 Torre de Serviços Unix/Linux

15.8.1 Responsabilidades da Torre de Serviços Unix/Linux

- Atualmente existem algumas centenas de servidores no ambiente do CONTRATANTE, a maioria servindo como ambiente de suporte a aplicações e sistemas corporativos ou executando algum serviço relevante para a arquitetura dos sistemas: *frontends*, *proxies* reversos, filtros de acesso, banco de dados, gerenciadores de conteúdo, ferramentas de segurança em geral, integração LDAP, estrutura de gerenciamento de certificados digitais, serviços de armazenamento de objetos, *file servers* (NFS), ambientes de desenvolvimento e homologação de aplicações, suporte a portais, entre muitos outros. Dependendo da finalidade, pode haver uma grande diversidade de distribuição de Linux/Unix e de tipos de serviços.
- Instalar, configurar, administrar e suportar os servidores Unix/Linux. Criar e gerenciar os *templates* com as imagens base dos servidores, em conformidade com as determinações das Torres de Segurança da Informação e Servidores, Backup e Armazenamento de Dados. Manter atualizado e padronizado o ambiente sempre que possível. Atualizar pacotes tipo DEB e RPM.
- Operar e manter, elaborar e executar rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do Data Center (majoritariamente servidores Unix/Linux).
- Manter os diversos serviços disponibilizados aos usuários e as aplicações e sistemas corporativos, em especial o e-mail, atualmente utilizando a plataforma ZIMBRA, contendo em torno de 20.000 caixas de correios e outros milhares de grupos de e-mails. Essa plataforma é complexa, sendo composta por servidores de integração LDAP, SMTPs, IMAP, integração com a plataforma de segurança e anti-spam, entre muitos outros.

15.8.2 Atividades da Torre de Serviços Unix/Linux

- Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais Unix/Linux dos servidores de aplicações do Data Center.
- Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos.
- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.



- Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
- Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
- Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
- Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND9 e outras utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantação e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, *service packs*, *patches* e *security fixes*.
- Alertar o CONTRATANTE sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade.
- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar a ocorrência de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas.
- Exercitar e simular contingências, informando a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de *compliance*.
- Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.
- Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas mainframe e open, tais como SSH, Telnet, FTP/SFTP, NFS, Rsyslog, dentre outros.
- Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário, e garantir o seu correto funcionamento.



- Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- Recuperação de problemas, gerenciamento e monitoração de sistemas, serviços e aplicações disponibilizadas aos usuários.
- Executar, acompanhar e registrar as rotinas do ambiente computacional, tais como atualizações dos sistemas operacionais dos servidores, serviços de suporte a sistemas, sites e aplicativos, sistemas de segurança, bancos de dados, entre outros.
- Instalar, configurar e manter servidor de arquivos com Samba integrado com autenticação no Active Directory (AD) e/ou local, concessão de privilégios e definição de quotas para usuários.
- Instalar, configurar e manter servidor de impressão com autenticação integrada ao Active Directory (AD).
- Analisar impacto dos serviços em Linux no ambiente computacional
- Realizar tarefas de *tunning* e otimização de S.O. de servidores Linux, incluindo a execução de tarefas de diagnóstico de problemas, elaboração de rotinas de atualização de S.O. e ambiente.
- Administrar segurança, criar usuários, implementar infraestrutura para sistemas. Instalar e configurar sistema operacional Linux nas suas distribuições e serviços de rede associados.
- Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades na configuração dos serviços de diretório LDAP de forma integrada ao Oracle Identity Manager, ou equivalente.
- Administração de usuários de correio eletrônico, administração de usuários do servidor de e-mail.
- Em conjunto com o CONTRATANTE, estabelecer, administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
- Administrar e configurar serviços de e-mail SMTP Externo, incluindo configuração de envio de mensagens.
- Gerenciar servidor de e-mail, utilizando caixas postais IMAP.
- Elaborar rotinas para criação, manutenção, gerenciamento e moderação de listas de e-mail.
- Administrar integração entre AD e Samba para serviços de e-mail.
- Gerenciar serviços de e-mail, incluindo maillist e mail mobile.
- Gerenciar protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
- Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP. Gerenciar serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLDAP, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de *schemas*, classes de objetos e conjuntos de atributos.
- Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.
- Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários.
- Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das caixas de e-mail, e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição.



- Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição.
- Atualizar *patches* de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.
- Apoiar a equipe especializada de apoio à segurança da informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e antimalware para correio eletrônico.
- Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.
- Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
- Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.

15.9 Torre de Serviços Middleware e Suporte de Aplicações

15.9.1 Responsabilidades de Middleware e Suporte de Aplicações

- Atualmente, o ambiente do TJBA inclui centenas de aplicações e sistemas corporativos e é composto, em alguns casos, por soluções adquiridas por fornecedores de software ou organizações parceiras e, em muitos outros, por desenvolvimentos internos. Essas soluções, adquiridas ou desenvolvidas ao longo de vários anos, possuem uma diversidade tecnológica muito grande, com uma necessidade constante de serem mantidas e administradas, em especial no que se refere a segurança, disponibilidade e performance. São aplicações cliente-servidor, sistemas WEB em JBoss, WildFly, Tomcat, portais Joomla! e WordPress, sistemas containerizados, entre muitos outros. Essas aplicações e sistemas podem ser suportados em plataforma Windows ou UNIX/LINUX.
- Operar e manter de forma continuada as soluções de software implementadas nos ambientes do TJBA (interno e nuvem, quando houver), com os objetivos de identificar, diagnosticar e corrigir defeitos e incorreções, e manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente dentro dos níveis de serviço contratados. Também responsável pela instalação (*deploy*), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes de desenvolvimento de sistemas do TJBA seguindo as práticas de infraestrutura ágil e DevOps.
- Analisar, diagnosticar, manter e restabelecer disponibilidade, estabilidade, desempenho, corrigir falhas ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificar e comunicar problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de performance de aplicações, em ambiente de produção.

15.9.2 Atividades de Middleware e Suporte de Aplicações

- Administrar os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção das aplicações e sistemas corporativos.
- Administrar, manter e configurar servidores de aplicação.
- Administrar, manter e gerenciar ambientes web e portais.
- Realizar prospecção tecnológica e construção de provas de conceito.
- Apoiar no mapeamento e estruturação de cenários de governança corporativa construindo e apoiando na definição de soluções arquiteturas de novos sistemas.



- Implantar, configurar, administrar e suportar soluções de middleware e de interoperabilidade, realizando diagnóstico de problemas em cenários de alta complexidade.
- Diagnosticar incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pelo CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.
- Realizar o *deploy*, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com apoio da área de sistemas operacionais, quando necessário.
- Suportar incidentes relacionados a servidores de aplicação e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontrem em produção, desenvolvimento, testes ou homologação.
- Suportar operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontrem nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento, testes e outros que houver.
- Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE.
- Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia Joomla! e WordPress, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.
- Manter atualizada toda a documentação necessária para o restabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.
- Entender toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações.
- Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.
- Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
- Apresentar novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- Realizar a migração das aplicações do TJBA, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.
- Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação do CONTRATANTE.
- Automatizar todas as rotinas de *deploy* e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua do TJBA.
- Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA.
- Suportar os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente do TJBA.



- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções.
- Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento, dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação de pacotes de software nos ambientes de produção do CONTRATANTE.
- Instalar, administrar, suportar e gerenciar regras e padrões relacionados às tecnologias de DevOps, principalmente com respeito às ferramentas e processos de entrega contínua, com utilização de plataformas de *container* e automatização de implantações de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.
- Executar o processo de sustentação de sistemas com identificação proativa e implementação de melhorias relacionadas às funcionalidades e à performance das aplicações, bem como o registro dos erros encontrados para posterior avaliação. Os problemas deverão ser corrigidos com a agilidade necessária, visando à continuidade do trabalho do usuário. A sustentação deve contemplar, ainda, a proposta e implementação de soluções provisórias para problemas de produção, enquanto a solução definitiva é implementada.
- Criação de ambientes para desenvolvimento e testes de sistemas desenvolvidos pela própria CONTRATADA ou por terceiros e que ainda não foram liberados para produção. Implantar e suportar software público, *open source*, que seja desenvolvido por órgão conveniado ou comercial que seja adotado no TJBA.
- Implantar, configurar, administrar, suportar repositórios de objetos usados por aplicações, considerando arquiteturas Ceph, Swift, Apache JCR, NFS, bem como, ambiente de gravação digital de audiências em suas modalidades *on premises* ou *cloud*.
- Administrar servidores e serviços web: Varnish, Apache, Tomcat, JBoss, GlassFish, WebLogic, entre outros, incluindo instalação, manutenção e configuração de servidor Web e realizando integração do servidor web com os servidores de aplicação.
- Administrar servidor WEB Windows utilizando IIS, incluindo a criação de sites, pool de aplicações com utilização de ASP, ASP.NET, .NET.
- Implantação, administração, suporte e configuração do ambiente DevOps: formado por clusters Kubernetes, *pipelines* de CI/CD, repositórios de objetos, repositório de código e serviço Registry, entre outros, com o provisionamento de ambiente de aplicações em ambientes de desenvolvimento, testes e produção.
- Suportar ambiente DevOps, considerando, entre outras, as seguintes tecnologias: Jenkins, Linux, JBoss, WildFly, Apache, SQL, Maven, Docker, OpenShift, Shell Script, GIT, Sonar (Validação de *builds*), Sistemas Operacionais (Windows, Linux), Linguagem Java, Python.
- Desenvolver e suportar rotinas de automação de infraestrutura como código usando Terraform, Packer, Ansible e Puppet etc. Automação de rotinas usando linguagens de script Bash, Python, Go etc.
- Implantação, administração, suporte e configuração de Docker e Kubernetes em ambientes produtivos.
- Gestão de ferramentas de monitoramento Zabbix, Grafana, Prometheus etc..
- Observabilidade de aplicações e acompanhamento de indicadores, usando ferramentas como,
- Prometheus, Grafana, Kibana, Graylog, Fluentd e Elastic Search.



- Instalar, dar manutenção e configurar servidor web com redundância (*failover*), incluindo replicação e *load balancer*, execução de rotinas de disponibilização e atualização de sistemas em ambiente WEB (Apache, NGINX, Varnish etc.) e Java (Tomcat, JBoss etc.), suporte a soluções de Proxy Reverso e com a implementação de política de controle de acesso a páginas baseado em VirtualHost.
- Desenvolver, implementar e suportar ambientes de *middleware* e de serviços.
- Administração e manutenção de páginas web, sistemas e sites para intranet e internet.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB.
- Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
- Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
- Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne às aplicações e sistemas.
- Instalar, implantar e migrar aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- Suportar o funcionamento de aplicações desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, JavaScript, Python, Delphi ou quaisquer outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE.
- Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, NGINX, Tomcat, JBoss, WildFly, Node.js, Oracle WebLogic, IBM WebSphere ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, OpenShift e equivalentes, bem como as tecnologias acessórias como Ansible, GIT, GitLab, Jenkins, Traefik, entre outras, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o que for definido pelo CONTRATANTE.
- Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente do TJBA.
- Propor ao CONTRATANTE a atualização dos recursos de software e hardware.
- Transmitir para o CONTRATANTE informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configuração de servidores, novas versões de software etc.
- Mapear e implantar, em conjunto com as equipes de desenvolvimento, processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas nos sistemas e respectivas funcionalidades.
- Criar e gerenciar processos de automação de *builds* e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.



- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (CaSpool, *queue managers*, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
- Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
- Executar testes de regressão e *rollback* em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
- Instalar, configurar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão como GIT, CVS, SVN e equivalentes, sistemas de automação de *build*, como Jenkins e equivalentes, sistemas de gestão de qualidade de código como Sonar e equivalentes, sistemas de gestão de repositório como Maven e equivalentes, sistemas de controle de tarefas como Mantis e equivalentes, sistemas de controle de documentação, sistema de gerenciamento de projetos, dentre outros.
- Criar domínio assinado digitalmente e não assinado, incluindo instalação, manutenção e configuração de servidor DNS com DNSSEC e/ou BIND.

16 REQUISITOS DA EQUIPE

16.1 Critérios de dimensionamento da equipe

- O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no Edital e dos horários estabelecidos.
- Todas as competências de qualificação exigidas para colaboradores estão diretamente ligadas à qualidade que os serviços de TIC do TJBA exigem. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores.
- A CONTRATADA deverá dimensionar a equipe de forma a cobrir de forma adequada os turnos de trabalho e os horários de plantão de cada Torre de Serviços.
- Além do Preposto, o Gerente Técnico e o Supervisor de Atividades, já caracterizados no item 11 – Principais Papéis, para adequada execução dos serviços serão necessárias as seguintes funções:
- Cada Torre de Serviços deverá possuir um Líder Técnico, que poderá ser considerado no dimensionamento da equipe. Porém, terá a atribuição de coordenação técnica da sua Torre de Serviços, orientação e planejamento de melhorias, aumento da disponibilidade e resolução de gargalos de performance do ambiente. O Líder Técnico poderá atender diretamente às demandas de chamados e participar das escalas dos turnos de trabalho.
- Preferencialmente, o Líder Técnico deve trabalhar no mesmo horário da Gestão, ou seja, no período das 9h às 18hs.
- Para o correto dimensionamento das equipes das Torres de Serviço, a CONTRATADA deverá considerar o exposto no Item 16 deste Termo de Referência.



16.2 Líderes Técnicos

Cada uma das Torres de Serviços deve ser gerida por um Líder Técnico com experiência comprovada na sua área de atuação. Esse líder técnico tem o papel de representar a sua Torre de Serviços perante o Gerente Técnico e o Supervisor de Atividades e atuar como uma referência técnica para o time, propondo cenários de arquitetura, alinhando com o time soluções para problemas do dia a dia, organizando o planejamento de mobilizações e atuações de mudança e alinhando com a Gestão o resultado e priorizações das atividades da sua Torre de Serviços.

16.2.1 Principais Atividades dos Líderes Técnicos

- Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
- Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes descritas neste contrato, por meio dos supervisores ou líderes técnicos, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes.
- Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
- Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
- Supervisionar o encaminhando de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
- Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
- Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
- Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.
- Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica, a pedido da CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.
- Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
- Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas acerca da Segurança da informação.
- Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos etc.).
- Atuar em conjunto com os líderes técnicos e supervisores das outras equipes e área de governança de TI, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à sua equipe.
- Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela CONTRATANTE, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.
- Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do líder técnico desta equipe na “Sala de Crise” da contratada.
- Gerar e manter atualizada a documentação e a base de conhecimento dos serviços realizados e do ambiente administrado.



- Validar as soluções cadastradas pelo Suporte de 3º Nível na base de conhecimento da ferramenta de gestão de serviços de TI

16.2.2. Perfil Mínimo:

- Nível superior na área de tecnologia da informação ou em outra área com especialização ou mestrado em áreas correlatas de tecnologia da informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
- Mínimo de 5 anos de experiência técnica profissional remunerada (excetuando-se estágio) em atividades compatíveis com a Torre de Serviços que será alocado.
- Possuir conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL.
- Mínimo 01 (uma) certificação nível profissional compatível com as atividades exercidas na Torre de Serviços, conforme Tabela de Certificados.
- Certificação ITIL v.3 ou v.4.
- Inglês Técnico.
- De comum acordo com a CONTRATANTE, poderá ser facultada à CONTRATADA a possibilidade de admissão de um novo integrante de uma Torre de Serviços que não possua um dos requisitos relacionados anteriormente, desde que essa pendência seja resolvida em um prazo de 90 (noventa) dias. Caso essa pendência não seja resolvida, o profissional deverá ser afastado da torre de serviço (seu login será desabilitado) até que todos os requerimentos sejam atendidos.

16.3 Analistas

- Os funcionários da CONTRATADA só poderão executar atividades no ambiente da CONTRATANTE após comprovação dos requisitos técnicos individuais e coletivos, os quais deverão ser comprovados por diploma reconhecido pelo MEC emitido por instituição de nível superior, currículo vitae assinado pelo funcionário e certificação técnica emitida por entidade certificadora reconhecida e/ou validada pelo fabricante.
- A CONTRATADA deve comprovar que seus funcionários alocados nas Torres de Serviços possuem, de forma coletiva, todos os conhecimentos exigidos no Item 16 deste Termo de Referência, que descreve as Torres de Serviços. Ou seja, a soma das experiências dos membros – e não necessariamente cada técnico em particular – deverá atender todos os requisitos especificados nesse capítulo.

16.3.1 Perfil mínimo dos Analistas

- Nível superior na área de tecnologia da informação ou em outra área com especialização ou mestrado em áreas correlatas de tecnologia da informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
- Mínimo de 3 anos de experiência técnica profissional remunerada (excetuando-se estágio) em atividades compatíveis com a Torre de Serviços que será alocado.
- Possuir conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL.
- Mínimo de 02 (duas) certificações nível associado ou 01 (uma) certificação nível profissional compatível com as atividades exercidas na Torre de Serviços, conforme Tabela de Certificados.
- Certificação ITIL v3 ou v4.
- Inglês Técnico.



- De comum acordo com a CONTRATANTE, poderá ser facultada à CONTRATADA a possibilidade de admissão de um novo integrante de uma Torre de Serviços que não possua um dos requisitos relacionados anteriormente, desde que essa pendência seja resolvida em um prazo de 90 (noventa) dias. Caso essa pendência não seja resolvida, o profissional deverá ser afastado da torre de serviço (seu login será desabilitado) até que todos os requerimentos sejam atendidos. Essa possibilidade limita-se a 01 (um) Analista de cada Torre de Serviço, para o período de vigência do contrato.

16.4 Qualificações Específicas para Analistas das Torres de Serviços

16.4.1 Torre de Segurança da Informação

- Possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão de ativos de segurança e na gestão da segurança da informação corporativa.
- De forma coletiva, os membros devem possuir experiência comprovada na execução das atividades da Torre de Segurança da Informação.
- Possuir certificação CompTIA Security+.

16.4.2 Torre de Serviços de Orquestração de Servidores, Backup e Armazenamento de Dados

- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em gestão de ambiente virtualizado. e/ou possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades em gestão de ambientes de Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas). e/ou possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades em gestão de redes e soluções de Armazenamento (SAN/Storages).
- De forma coletiva, os membros devem possuir experiência comprovada na execução das atividades da Torre de Serviços de Orquestração de Servidores, Backup e Armazenamento de Dados.

16.4.3 Torre de Serviços de Banco de Dados

- Possuir 5 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados, suportados pelas plataformas Oracle, PostgreSQL, Microsoft SQL Server e MySQL.
- Ao menos um funcionário deve possuir 3 (três) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados nas plataformas EXADATA e ZERO DATA LOSS.
- Ao menos um funcionário deve possuir 5 (cinco) anos nas atividades em implementação, configuração e operacionalização de soluções Oracle, tais como Oracle Real Application Cluster (RAC), Oracle Data Guard, Oracle Automatic Storage Management (ASM), Oracle Recovery Manager (RMAN), Oracle Enterprise Manager, SQL (Structured Query Language). e tuning de banco de dados.
- Ao menos um funcionário deve possuir 3 (três) anos nas atividades em implementação, configuração e operacionalização de soluções PostgreSQL, tais como PGPOOL, PGBOUNCE, Base Backup, Vacuum, Standby DataBase, SQL (Structured Query Language) e tuning de banco de dados.
- Para todas as plataformas de bancos de dados existentes no TJBA será necessário comprovar que a equipe possui domínio técnico da realização de Backup e Restore, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente de SGBD, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, análise de performance e *tuning* no



banco e *queries* de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de *queries* e migração de dados, desenvolvimento e implementação de *scripts* para otimização de *queries*, *tuning*, *jobs*, *triggers*, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados.

- De forma coletiva, os membros devem possuir experiência comprovada na execução das atividades da Torre de Serviços de Banco de Dados.

16.4.4 Torre de Serviços Microsoft

- Experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior. Gestão de domínio Active Directory e Serviços Microsoft (DNS, WINS, DHCP, File Server, Print Server etc.), Gestão de ambiente de estação de trabalho de usuários (gestão de imagens, GPO, logon scripts, atualização de patches via WSUS).
- De forma coletiva, os membros devem possuir experiência comprovada na execução das atividades da Torre de Serviços Microsoft.

16.4.5 Torre de Serviços Unix/Linux

- Experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Linux nas distribuições Red Hat, Debian, Ubuntu, CentOS e Oracle Linux. Gestão de serviços de distribuição de pacotes e atualizações de sistema operacional, integração com LDAP e implantação de serviços de gestão de aplicações.
- Experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e suporte de ambiente de correio eletrônico Zimbra em ambiente corporativo com mínimo de 2.000 caixas de correio, composto por proxy, SMTP, LDAP, MTA, IMAP, POP etc.
- De forma coletiva, os membros devem possuir experiência comprovada na execução das atividades da Torre de Serviços Unix/Linux.

16.4.6 Torre de Serviços Middleware e Suporte de Aplicações

- Experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e sustentação de aplicações e sistemas corporativos.
- Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java (Tomcat, JBoss, Oracle Application Server, Oracle WebLogic, IBM WebSphere), servidores WEB (Apache, NGINX, MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, WordPress, JavaScript, Perl, Python, ASP, .NET, e outras tecnologias similares.
- Experiência mínima de 3 (três) anos, em atividades de levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de infraestrutura ágil, homologação e produção, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários para o desenho e implantação de projetos voltados para infraestrutura ágil em todo o ambiente do CONTRATANTE através de automações e administração de containers, desenvolvimentos de soluções e métodos ágeis para prover serviços, manutenção de sistemas suportados pelas plataformas e seus servidores de aplicações relacionados a infraestrutura de TIC. Sólidos conhecimentos em Soluções de automação ágeis: Ansible, Rundeck ou Puppet. Soluções de versionamento de código: GIT, GitLab, GitHub ou SVN. Solução de containers – Docker, Kubernetes ou similar. Servidores Web: Apache, NGINX ou IIS. Servidores de aplicação Java: Apache, Tomcat, JBoss/WildFly. Servidores de conteúdo: WordPress e Joomla!. Servidores de cache: Varnish e NGINX Cache, Memcached e Redis.



- Experiência mínima de 01 (um) ano em instalar, administrar, suportar e gerenciar regras e padrões relacionados às tecnologias de DevOps: clusters Kubernetes, Jenkins, Ansible, Sonar, Nexus, Grafana, Prometheus, Elastic Stack, Swift, Apache JCR, GIT LAB, principalmente com respeito às ferramentas e processos de entrega contínua, com utilização de plataformas de *container* e automatização de implantações.
- De forma coletiva, os membros devem possuir experiência comprovada na execução das atividades da Torre de Serviços Middleware e Suporte de Aplicações.

16.5 Tabela de Certificados

A seguir são apresentadas as certificações técnicas que a equipe da CONTRATADA que atuará nas torres de serviço e em projetos deve possuir de forma global.

Certificação Profissional	Versão Mínima	Nível	Torres Relacionadas
Oracle Database Certified Associate	Oracle Database 11.x	Associate	Banco de Dados
Oracle Database Certified Professional	Oracle Database 11.x	Professional	Banco de Dados
PostgreSQL Associate	PostgreSQL v. 10	Associate	Banco de Dados
VMware Data Center Virtualization	VCTA	Associate	Orquestração de Servidores Backup Armazenamento de Dados
VMware Data Center Virtualization	VCP	Professional	Orquestração de Servidores Backup Armazenamento de Dados
VMware Certified Advanced Professional ou VMware Specialist	---	Professional	Orquestração de Servidores Backup Armazenamento de Dados
Veritas Certified Specialist ou Treinamento Correspondente	NetBackup 7.x	Associate	Orquestração de Servidores Backup Armazenamento de Dados
AWS Associate ou Google Associate Cloud Engineer ou Microsoft Azure Administrator Associate	---	Associate	Orquestração de Servidores Backup Armazenamento de Dados
AWS Professional ou Google Cloud Professional ou Microsoft Azure Solutions Architect Expert	---	Professional	Orquestração de Servidores Backup Armazenamento de Dados
ISO/IEC 27002 – Fundamentos da Segurança da Informação ou EXIN Privacy and Data Protection Essencial	---	Associate	Segurança da Informação
Certificação CompTIA Security+	---	Associate	Segurança da Informação
Trend Micro Certified Professional for Deep Security	---	Associate	Segurança da Informação
Certificação Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ou Certified Information Security Manager (CISM) ou CompTIA Advanced Security Practitioner (CASP)	---	Professional	Segurança da Informação
Certificação Cisco Certified Network Associate CyberOPS	CCNA CyberOPS	Associate	Segurança da Informação



Certificação Profissional	Versão Mínima	Nível	Torres Relacionadas
Fortinet Network Security Expert	NSE 4 V 6.2.0	Associate	Segurança da Informação
Fortinet Network Security Expert	NSE 7 Enterprise Firewall 6.2.0	Associate	Segurança da Informação
Fortinet Network Security Expert	NSE 8	Professional	Segurança da Informação
Trend Micro Certified Professional for OfficeScan	---	Associate	Segurança da Informação
Microsoft Technology Associate	---	Associate	Serviços Microsoft
Microsoft Certified Solutions Associate ou Microsoft Certified Solutions Expert	Windows Server 2012	Associate	Serviços Microsoft
Red Hat Certified System Administrator ou Linux Professional Institute LPIC-1 ou LPIC-2	---	Professional	Serviços Unix/Linux
Red Hat Certified Engineer ou Linux Professional Institute LPIC-3	---	Professional	Serviços Unix/Linux Middleware e Suporte de Aplicações
Red Hat Certified JBoss Administrator ou IBM WebSphere Administration 6.10.1. ou Treinamento Red Hat JB248 Red Hat JBoss Application Administration I	---	Professional	Serviços Unix/Linux \ Middleware e Suporte de Aplicações
Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration ou Certified Kubernetes Administrator	---	Professional	Serviços Unix/Linux \ Middleware e Suporte de Aplicações
Red Hat Certified Specialist in Ansible Automation ou LPI DevOps Tools Engineer ou EXIN DevOps Professional	---	Professional	Serviços Unix/Linux \ Middleware e Suporte de Aplicações
SNIA Certified Storage Professional	---	Professional	Orquestração de Servidores, Backup \ Armazenamento de Dados

Em comum acordo com o CONTRATANTE, poderão ser utilizadas, para validação dos requisitos, certificações equivalentes às listadas na tabela de certificados, desde que comprovada a equivalência.

Os profissionais mantidos nesse contrato deverão possuir certificações válidas no que diz respeito ao seu prazo de vigência.

Para certificações que não expirem, será aceita até a penúltima versão do certificado em questão.

17 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto ao Tribunal de Justiça da Bahia. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra para o CONTRATANTE.



A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito.

A CONTRATADA deverá dispor de serviço de e-mail próprio, no qual serão criadas as contas dos prestadores de serviços que atuarão neste contrato. Os endereços de e-mail dos colaboradores serão utilizados para a designação de atividades do contrato, através de distribuição pela ferramenta de requisição de serviço ou através de ordem de serviço diretamente repassada ao preposto ou aos supervisores pelo CONTRATANTE.

As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador da CONTRATADA, e validadas pela equipe de gerência de TIC do CONTRATANTE.

Caberá ainda à CONTRATADA informar os telefones celulares dos supervisores, líderes técnicos e preposto para comunicação com a equipe de gerência de TIC do CONTRATANTE. Esse meio de comunicação poderá ser usado em eventuais situações de incidentes de alto impacto para o TJBA, assim como para participação remota em salas de crise, quando não for possível a presença física do colaborador.

18 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

18.1 Disposições Gerais

O serviço de sustentação do ambiente computacional de servidores e aplicações deverá ser mantido pela CONTRATADA de modo a atender critérios de qualidade definidos em indicadores de desempenho. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TI que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no ANEXO III deste Termo de Referência.

O desempenho dos serviços de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da sua disponibilidade ou da disponibilidade de cada sistema, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação etc.).

Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos das Tabelas a seguir, serão aplicadas as glosas correspondentes.

Para fins de mensuração e aplicação das glosas previstas, caso alguma indisponibilidade afete a mensuração dos indicadores dos sistemas e esta ocorra por falha de um ou mais serviços ou recursos, será contabilizada, para fins de glosa, apenas a indisponibilidade do sistema, ignorando o recurso ou serviço. Ou seja, caso um sistema fique indisponível por conta de algum recurso ou serviço, será aplicada apenas a glosa do indicador relativo ao sistema.

Para serviço ou recurso onde há mais de um servidor (exemplo: Apache, SGBDs, JBoss) com mais de uma aplicação ou sistema, deve-se monitorar a disponibilidade de cada serviço ou recurso para fins de mensuração dos indicadores. Mesmo que o serviço ou recurso não provoque indisponibilidade em nenhum sistema, deve ser mensurada sua indisponibilidade para fins de aplicação das glosas.

São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com os serviços e soluções de software suportados e operados: impossibilidade de conclusão de fluxos básicos de funcionamento do serviço ou sistema (ex. acesso à tela inicial, login, submissão de formulários, emissão de relatórios, navegação entre as funcionalidades, dentre outros), problemas de desempenho ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso dos sistemas ou serviços de TI ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas negociais (mais do que 10 segundos para uma página responder a uma requisição), reincidência de situações como as exemplificadas anteriormente, mesmo que suas ocorrências individuais não ofendam os níveis de serviços contratados. As situações elencadas não esgotam os exemplos de indisponibilidades e os casos omissos serão avaliados pelas equipes do CONTRATANTE.

A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á glosa máxima permitida.



Registrando-se deficiências não previstas no Instrumento de Medição de Resultados, a CONTRATADA sujeitar-se-á às sanções previstas no contrato e na legislação pertinente.

18.2 Termos de Serviços a serem observados

A tabela a seguir estabelece valores de pontuação em relação ao descumprimento dos termos de serviços. A cada 1 (um) ponto acumulado será descontado 0,05% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados, observado o limite máximo para as glosas de 30% sobre o valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Índice	Descrição	Referência	Pontuação
TS01	Suspender ou interromper ³ os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	Por ocorrência	2
TS02	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TS03	Deixar de notificar incidentes repetitivos ⁴ para a equipe de governança de serviços de TI, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários.	Por ocorrência	5
TS04	Registrar, em um chamado, uma solução que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TS05	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TS06	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TS07	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de Gerenciamento de Serviço sem justificativa aceita pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TS08	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TS09	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TS10	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TS11	Alocar profissional sem a capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TS12	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TS13	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TS14	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TS15	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do Data Center e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TS16	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TS17	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do CONTRATANTE ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TS18	Deixar de comunicar ao contratante a substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TS19	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TS20	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20

- Entende-se por "suspender ou interromper" qualquer artifício usado para retardar a conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos sucessivos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar o chamado após este não ter sido validado pelo usuário, etc.).
- Entende-se por "incidentes repetitivos" aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.



Índice	Descrição	Referência	Pontuação
TS21	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e <i>patches</i> de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
TS22	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TS23	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TS24	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TS25	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TS26	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TS27	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TS28	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TS29	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TS30	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TS31	Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TS32	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TS33	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10
TS34	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TS35	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TS36	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE	Por ocorrência	5
TS37	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TS38	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TS39	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TS40	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da Solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TS41	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TS42	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TS43	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas ou, ainda, não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	40
TS44	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo líder técnico	Por dia completo	5
TS45	Deixar de cumprir, de forma recorrente, qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TS46	Deixar de buscar a causa raiz de incidentes repetitivos	Por ocorrência	50
TS47	Deixar de implementar soluções definitivas para problemas identificados, que não sejam erros conhecidos e aceitos	Por ocorrência	50

18.3 Critérios de Nível de Serviço

Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando o horário de expediente definido nestes termos, descontando o tempo em que o chamado fica pendente por motivos alheios à CONTRATADA.



Caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de *disaster recovery*).

Os incidentes e solicitações serão classificados em categorias, segundo prioridade com base nos parâmetros de Impacto e Urgência.

Matriz de Prioridade					
Prioridade		URGÊNCIA			
		Crítica	Alta	Média	Baixa
IMPACTO	Extremo	1	1	2	3
	Severo	1	2	3	3
	Alto	2	3	3	4
	Moderado	3	3	4	5
	Baixo	3	4	5	5

Independentemente do escalonamento entre as diferentes áreas sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

Variável	Conceito adotado
Impacto	O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes e requisições quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
Urgência	A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam entregues ou restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade da ocorrência/demanda caso não haja atendimento em curto prazo.
Prioridade	A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento

Na tabela abaixo são apresentados critérios para definição, salvo exceções, do impacto dos incidentes e solicitações.

Impacto	Fatos determinantes
Extremo	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário que faça parte da lista de usuários VIP.
Severo	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.



Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das solicitações e incidentes.

Urgência	Fatos determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido ou fornecido imediatamente. • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. • O sistema ou recurso é crítico ou sensível. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido ou fornecido o mais rápido possível. • O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido ou fornecido assim que possível. • Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Cada prioridade possuirá tempos específicos para Solução. Esse processo de categorização e definição de prioridade ocorrerá em trabalho conjunto do CONTRATANTE com a CONTRATADA.

Prioridade	Tempos máximos de solução	
	Incidente	Solicitação
1 – Alta	2 horas	3 horas
2 – Média/Alta	4 horas	6 horas
3 – Média	6 horas	9 horas
4 – Média/Baixa	8 horas	12 horas
5 – Baixa	10 horas	15 horas

Nas solicitações realizadas de segunda a sexta-feira no período das 20hs até as 06:59 hs, bem como nas solicitações realizadas nos finais de semana, os prazos começarão a contar a partir das 07:00 hs do próximo dia útil.

Para efeitos de cálculo, caso o percentual medido seja inferior ao esperado, será calculada a diferença entre os valores, tanto para incidentes quanto para solicitações de cada uma das prioridades.

Para cada uma das prioridades, será feita uma média entre a diferença de percentuais de incidentes e solicitações.

Por fim, haverá uma nova média entre os percentuais de cada um dos níveis de prioridade e esse valor representará o percentual de glosa para os incidentes/solicitações.

A tabela abaixo define o percentual de eficiência esperado para cada uma das prioridades.

Prioridade	Eficiência Esperada para atendimento dentro do prazo		Percentual Médio de Glosa
	Incidentes	Solicitações	
Alta	95,00%	95,00%	#%
Média/Alta	98,00%	98,00%	#%
Média	98,00%	98,00%	#%
Média/Baixa	98,00%	98,00%	#%
Baixa	95,00%	95,00%	#%
Glosa de Incidentes e Solicitações »			Média dos percentuais



18.4 Quanto a Disponibilidade dos Sistemas Críticos

O desempenho dos serviços de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da sua disponibilidade ou da disponibilidade de cada sistema, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação etc.).

Para fins de mensuração e aplicação das glosas previstas, caso alguma indisponibilidade afete a mensuração dos indicadores dos sistemas, por falha de um ou mais serviços ou recursos, será contabilizado para fins de penalização apenas a indisponibilidade do sistema, ignorando o recurso ou serviço. Ou seja, caso um sistema fique indisponível por conta de algum recurso ou serviço, será aplicada apenas a glosa do indicador relativo ao sistema.

Para serviço ou recurso onde há mais de um servidor (exemplo: Apache, SGBDs, JBoss) com mais de uma aplicação ou sistema, deve-se monitorar a disponibilidade de cada serviço ou recurso para fins de mensuração dos indicadores. Mesmo que o serviço ou recurso não provoque indisponibilidade em nenhum sistema, deve ser mensurada sua indisponibilidade para fins de aplicação das glosas.

São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com os serviços e soluções de software suportados e operados:

- Impossibilidade de conclusão de fluxos básicos de funcionamento do serviço ou sistema (ex. acesso à tela inicial, login, submissão de formulários, emissão de relatórios, navegação entre as funcionalidades, dentre outros).
- Problemas de desempenho ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso dos sistemas ou serviços de TI ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas negociais, por exemplo, mais do que 10 segundos para uma página responder a uma requisição.
- Reincidência de situações como as exemplificadas anteriormente, mesmo que suas ocorrências individuais não ofendam os níveis de serviços contratados.
- As situações elencadas não esgotam os exemplos de indisponibilidades e os casos omissos serão avaliados pelas equipes do CONTRATANTE.

Os indicadores de disponibilidade também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pelo CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o sistema ou serviço. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso e/ou sistema sob o ponto de vista do usuário.

Apesar de existir no ambiente computacional da CONTRATANTE uma ferramenta de monitoramento, que observa de forma ampla o ambiente e seus componentes, é responsabilidade da CONTRATADA a implantação de um novo ambiente de monitoramento de disponibilidade dos serviços, conforme critérios estabelecidos pela Gestão do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

Nos casos em que os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.

Para o cálculo da disponibilidade serão consideradas as 24 horas do dia

As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho, para tanto, deverá existir RDM registrada e aprovada.



A janela de manutenção para mudanças programadas é de 00h as 06h59, durante a semana. Aos finais de semana, as manutenções poderão ser programadas para qualquer horário, desde que comunicada e autorizadas pela CONTRATANTE.

A tabela abaixo demonstra o percentual de disponibilidade esperado para cada um dos sistemas:

- Para efeitos de cálculo, caso o percentual medido seja inferior ao esperado, será calculada a diferença entre os valores, para cada um dos sistemas elencados.
- Por fim, para definição do percentual de glosa para Indisponibilidade de Sistemas, será feita uma média com cada um dos percentuais medidos.

Disponibilidade de Sistemas		
Sistema	Disponibilidade Esperada	Percentual de Glosa
PJE	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
SAJ	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
PROJUDI	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
SAIPRO	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
SIGA	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
SRH2	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
E-SELO	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
TJBA MAIL	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
DAJE	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
SCC	97,00%	% Esperado – % Medido = % de Glosa
Glosa de Indisponibilidade de Sistemas »		Média dos percentuais

18.4.1 Valor a ser Pago

O valor a ser recebido pela CONTRATADA terá relação direta com a qualidade dos serviços prestados. Caso a empresa desempenhe as atividades previstas a contento, receberá o valor mensal integral definido em contrato, acrescido dos valores referentes às USTs consumidas com a realização de projetos, caso haja. Caso tenha existido descumprimento de alguns dos prazos previstos, serão aplicados ajustes no pagamento da CONTRATADA.

O cálculo do valor devido será efetuado com base na seguinte fórmula:

$$VD = [VF - (GSI + GIS + GTS)] + (VUP - GUP)$$

onde:

VD = Valor Devido

VF = Valor Fixo

GSI = Glosa de Solicitações e Incidentes (%)

GIS = Glosa de Indisponibilidade de Sistemas (%)

GTS = Glosa sobre Termos de Serviços (%)

VUP = Valor de USTs gasto com Projetos

GUP = Glosa Referente a Projetos (%)

18.5 Garantia contratual

Em face ao risco econômico da contratação, que prevê corresponsabilidade previdenciária, trabalhista e tributária por parte do CONTRATANTE, em garantia de plena, fiel e segura execução de tudo o que se há obrigado, a CONTRATADA prestará garantia de 5% (cinco por cento) sobre o preço global do objeto a ser contratado, devendo apresentar comprovante de sua prestação, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data da assinatura do contrato.



A garantia será prestada em caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, pelo prazo equivalente ao deste contrato acrescido de mais três meses do término da vigência contratual.

O cálculo da atualização monetária do valor caucionado em dinheiro será feito aplicando-se o índice mais vantajoso para a Administração entre a data de retenção da caução e da devolução do seu valor.

A liberação da garantia ou sua restituição se dará após o recebimento definitivo do objeto do contrato e a comprovação de quitação de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias dos recursos humanos envolvidos na Prestação de Serviços, inclusive garantidas eventuais demandas judiciais decorrentes da presente contratação, nos termos do Instrumento Contratual, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos ao CONTRATANTE.

A garantia será obrigatoriamente revista e complementada quando houver redução da sua representatividade percentual por variação econômica do contrato ou descontos de valores devidos ao CONTRATANTE.

No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, pelo CONTRATANTE, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da CONTRATADA, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais.

19 CONSIDERAÇÕES GERAIS

Além das determinações contidas no edital, bem como aquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens neste instrumento convocatório:

- O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia não aceitará a subcontratação de outras empresas nem a conformação de consórcio para a prestação dos serviços licitados, devendo uma única empresa assumir a responsabilidade integral pela execução.
- Os serviços, objeto desta licitação, deverão ser executados por prepostos da CONTRATADA, sob a inteira responsabilidade funcional e operacional desta, a qual manterá estrita e exclusiva fiscalização.
- As faturas deverão estar acompanhadas da documentação probatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a prestação do serviço, no mês anterior à realização dos serviços.
- Todas as atividades realizadas no âmbito do contrato deverão ser sustentadas por mecanismos de controle que garantam a qualidade do produto e do processo e devem ter a aprovação da CONTRATANTE.
- Não há previsão de reembolso de despesas com transporte ou alimentação no caso de trabalho noturno ou final de semana, nem tampouco há caracterização de hora extra ou adicional noturno.
- A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá verificar as condições de habilitação e qualificação da CONTRATADA.



20 Contingenciamento de Encargos Trabalhistas

Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos profissionais alocados nas instalações do CONTRATANTE.

Encargos Sociais a Serem Depositados na Conta-Corrente Vinculada

PERCENTUAIS MÍNIMOS RELATIVOS ÀS PROVISÕES DE ENCARGOS TRABALHISTAS, SOCIAIS E PREVIDENCIÁRIOS A SEREM DEPOSITADOS NA CONTA VINCULADA (PROVISIONAMENTO CONFORME ESTABELECIDO PELA RESOLUÇÃO Nº 169/2013 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E LEI Nº 12.949/2014)	
Itens dos encargos trabalhistas a serem provisionados para todos os serviços previstos no Decreto Judiciário nº 62/2019, que dispõe sobre a abertura, gestão e operacionalização de Conta Vinculada no âmbito do Tribunal de Justiça da Bahia e dá outras providências.	Percentuais (%)
Férias e abono de férias	11,11
Décimo terceiro salário	8,33
Multa do FGTS por dispensa sem justa causa	3,20
FGTS incidente sobre férias, abono de férias e décimo terceiro salário	1,56
Contribuições previdenciárias incidentes sobre férias, abono de férias e décimo terceiro salário	3,89
Contribuições sociais, tais como salário educação, SESI/SESC, SENAI/SENAC, INCRA, seguro acidente do trabalho e SEBRAE, incidentes sobre férias, abono de férias e décimo terceiro salário	1,71

Percentuais mínimos definidos no Decreto Judiciário nº 705 /2019, que aprovou o Manual de Operacionalização da Conta Vinculada no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia estabelecendo a Tabela de Percentuais mínimos relativos às provisões de Encargos trabalhistas, sociais e previdenciários.

A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do TJBA, entregar ao banco a documentação necessária para a abertura da conta vinculada e assinatura de termo específico do banco oficial que permita o acesso aos saldos e extratos, bem como vincule a movimentação dos valores à autorização do TJBA. Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta vinculada deverão ser suportadas pelos custos administrativos constantes na proposta comercial da CONTRATADA. Os saldos da conta vinculada serão remunerados pelo índice da poupança ou por outro definido no acordo de cooperação com o banco oficial, sempre escolhido o de maior rentabilidade. O resgate dos valores relativos às verbas trabalhistas especificadas no artigo 4º do Decreto Judiciário nº 62/2019, será solicitado pelo ordenador de despesas e autorizado pela Diretoria de Finanças – DFA, desde que a CONTRATADA comprove, documentalmente, tratar-se de empregado alocado nas dependências do TJBA.

A movimentação dos recursos diretamente para a conta bancária dos empregados, será autorizada pela Diretoria de Finanças do TJBA, exclusivamente para as verbas trabalhistas contempladas nas rubricas do artigo 6º do Decreto Judiciário nº 62, de 06 de fevereiro de 2019, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências das Unidades integrantes do Poder Judiciário.

A CONTRATADA deverá apresentar a documentação necessária para restituição dos valores comprovadamente pagos aos empregados, no prazo de 20 (vinte) dias a partir da data do pagamento efetuado, para análise e autorização do TJBA, observando os prazos dispostos no Decreto Judiciário nº 62/2019 e na legislação trabalhista. Para atendimento de determinação judicial, nos casos de Mandado de Bloqueio e Penhora, com movimentação direta dos recursos para a conta bancária do empregado, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação necessária, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data prevista para a liberação dos recursos destinados ao pagamento dos empregados, para que haja tempo hábil de análise e autorização do TJBA, observando os prazos dispostos no Decreto Judiciário nº 62/2019 e na



determinação judicial pertinente. Caso a solicitação seja apresentada fora do prazo acima especificado ou com a documentação incompleta, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a documentação complementar, a fim de possibilitar o pagamento aos empregados, que deverá ser efetuado diretamente pelo TJBA.

No caso de rescisão ou término da vigência do contrato firmado entre o TJBA e a CONTRATADA, com dispensa dos empregados, e pagamento das verbas rescisórias pela empresa, o resgate dos valores será autorizado pelo TJBA.

Na rescisão ou término da vigência do contrato, com dispensa dos empregados, eventual saldo existente na conta vinculada, após as restituições devidas, deverá permanecer provisionado por 05 (cinco) anos. No caso de rescisão ou término da vigência do contrato firmado entre o TJBA e a CONTRATADA, sem dispensa dos empregados, as restituições ou movimentações deverão acontecer à medida que ocorrerem os fatos geradores das rubricas contingenciadas dos empregados que comprovadamente atuaram na execução do contrato, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força do contrato firmado entre o Tribunal e a empresa.

Na rescisão ou término de vigência do contrato, sem dispensa de empregados, se houver saldo na conta vinculada, após os resgates devidos ou as movimentações diretas para conta dos empregados, o montante deverá ser transferido para a CONTRATADA após 05 (cinco) anos da data de encerramento da vigência do contrato administrativo.

Deverão ser utilizados como parâmetros os modelos de documentos destinados ao cadastramento e à movimentação da conta vinculada contidos nos anexos I, II, III, IV e V do Decreto Judiciário nº 62/2019.

21 Recebimento

A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar mensalmente ao CONTRATANTE, até o 2º dia útil do mês subsequente, dois relatórios gerenciais de serviços, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados em comparação com os definidos no Termo de Referência e demais anexos, bem como as informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

Além do Relatório de Serviços Continuados, será apresentado um relatório de Serviços Eventuais contendo as atividades desenvolvidas e o detalhamento das USTs consumidas nesses serviços, a partir de todos os registros contidos na ferramenta de gerenciamento em uso.

Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00hs do 1º dia até as 24:00hs do último dia do mês.

Não serão incluídas no Relatório de Serviços Eventuais as atividades desenvolvidas em atendimento a Ordens de Serviço em andamento, que só poderão ser faturadas após a sua conclusão, devendo constar apenas do relatório correspondente ao mês em que a ordem de serviço tenha sido encerrada satisfatoriamente. Não será apresentado Relatório de Serviços Eventuais nos meses em que nenhuma ordem de serviço tiver sido concluída.

Com base nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, caberá ao Fiscal do Contrato minutar o “Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida”, onde já constará a indicação do valor a ser pago, cabendo ao Gerente do Contrato a avaliação crítica do conteúdo do relatório e o repasse ao Preposto da Contratada, necessariamente até o dia 7 (sete) do mês.

Caso a CONTRATADA discorde da avaliação efetuada, poderá impugnar o relatório no prazo de 5 (cinco) dias úteis, devendo indicar cada item de sua discordância, acompanhado de provas, e indicar o valor final que entende adequado para faturamento diante dos serviços efetivamente entregues. A não impugnação no prazo implica em aceitação do valor atribuído pelo CONTRATANTE.



Caso haja impugnação, o Gerente do Contrato avaliará os argumentos e provas apresentados e poderá promover diligências, inclusive probatórias, de modo a apresentar, até o dia 15 (quinze) do mesmo mês, o relatório da avaliação da impugnação com indicação final do valor devido.

Não sendo concluída a avaliação da impugnação até o dia 15 (quinze) do mês, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo Gerente do Contrato. Posteriormente, caso o resultado da avaliação contemple ajuste de valor em favor da CONTRATADA, esta poderá emitir Nota Fiscal complementar e apresentar ao CONTRATANTE para pagamento das diferenças.

A aprovação dos relatórios, condição essencial ao pagamento das faturas, se dará com base na aceitação, pelo Gerente do Contrato, dos serviços entregues pela CONTRATADA, comprovando a plena realização das atividades constantes dos relatórios e execução satisfatória dos serviços demandados.

Não havendo ressalvas ao Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida – ou bem, após avaliação dos argumentos da CONTRATADA e emissão do relatório final – será emitido o Termo de Recebimento, atestando a execução e avaliação dos serviços prestados no mês em conformidade com as especificações do Edital.

Sendo o valor do objeto superior ao limite estabelecido para a modalidade de convite, o recebimento definitivo deverá ser promovido por uma comissão de, no mínimo, 03 (três) membros, devendo dela participar o Fiscal e o Gerente do Contrato.

A(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s), acompanhadas da documentação probatória pertinente, relativa(s) ao recolhimento dos impostos relacionados com a obrigação, somente deverá(ão) ser apresentada(s) para pagamento após a conclusão da etapa do Recebimento.

22. Forma de Pagamento

O pagamento dos serviços será efetuado mediante faturamento atestado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, descontadas as glosas porventura decorrentes da aplicação do Instrumento de Medição de Resultados.

A efetivação e aceite de quaisquer serviços não previstos só poderá acontecer mediante aprovação formal do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal correspondente ao objeto fornecido, reservando-se o CONTRATANTE o direito de não atestá-la para o pagamento se os dados nela constantes estiverem em desacordo com o relatório ou, ainda, se o serviço prestado não estiver em conformidade com as especificações apresentadas neste Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

O atesto na nota fiscal é condição indispensável para o pagamento desta. Na ausência do gestor, o atesto será dado por gestor substituto.

O pagamento será efetuado no prazo de 8 (oito) dias úteis, contados a partir da data de apresentação da fatura.

O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta, nota de empenho e vinculado à conta-corrente da CONTRATADA.

23 Modelos a Serem Utilizados na Contratação

Acompanham este Termo de Referência os seguintes anexos:

Anexo II: Modelo de Proposta Comercial



Anexo III: Catálogo de Serviços e Prioridade Relacionada para os Serviços Continuados com Pagamento Mensal Fixo (Incidentes e Solicitações)

Anexo IV: Catálogo de Serviços Para os Serviços Programados a Serem Mensurados em UST (Projetos)

Anexo V: Panorama Atual

Anexo VI: Modelo de Termo de Nomeação de Preposto

Anexo VII: Modelo de Termo de Confidencialidade



ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			Cidade:
Estado:	CEP:	Telefone:	Fax:

Item	Descrição	Unidade	Valor Unitário	Quantidade	Valor Total
1	Valor fixo a ser pago mensalmente pela disponibilização e operação dos serviços.	Mês		12	
2	Valor variável para prestação de serviços eventuais a serem requisitados e executados sob demanda.	UST		11.000	
Valor Global da Proposta >>					

Declaração:

A empresa _____, por intermédio do seu preposto devidamente credenciado, declara:

- que está devidamente capacitada para a prestação dos serviços objeto da presente proposta.
- que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará documentação de credenciamento de profissionais que possuam, individual e coletivamente, todas as qualificações exigidas no Termo de Referência.
- que o quantitativo de UST listado na proposta é o quantitativo máximo para prestação de serviços sob demanda, não existindo obrigação de o contratante utilizar a totalidade desses serviços.

Prazo de validade da proposta: 90 dias.

Vigência do contrato: 12 (doze) meses, prorrogável até o máximo de 60 (sessenta) meses.

Salvador ____ de _____ de 2021.

RAZÃO SOCIAL, CNPJ, NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA



**ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS E PRIORIDADE RELACIONADA
PARA OS SERVIÇOS CONTINUADOS COM PAGAMENTO MENSAL FIXO
(INCIDENTES E SOLICITAÇÕES)**

Serviço	Prioridade
Infraestrutura.Banco De Dados.Dump	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Alerta	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Ambiente Homologacao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Ambiente Producao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Atualizacao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Backup	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Carga De Dados	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Deploy	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Erro_Falha	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Indisponibilidade	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Lentidao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Manutencao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Permissao De Acesso	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Rman	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Mysql.Script	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Alerta	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Ambiente Homologacao	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Ambiente Producao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Atualizacao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Backup	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Carga De Dados	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Deploy	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Lentidao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Manutencao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Permissao De Acesso	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Rman	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Oracle.Script	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Alerta	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Ambiente Homologacao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Ambiente Producao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Atualizacao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Backup	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Carga De Dados	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Deploy	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Erro_Falha	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Indisponibilidade	5 – Baixa



Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Lentidao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Manutencao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Permissao De Acesso	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Rman	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Postgresql.Script	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Alerta	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Ambiente Homologacao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Ambiente Producao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Atualizacao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Backup	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Carga De Dados	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Deploy	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Erro_Falha	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Indisponibilidade	5 – Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Lentidao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Manutencao	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Permissao De Acesso	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Rman	3 – Média
Infraestrutura.Banco De Dados.Sqlserver.Script	3 – Média
Infraestrutura.E-Mail.Conta.Desativacao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.E-Mail.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.E-Mail.Informacao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.E-Mail.Lista.Configuracao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.E-Mail.Lista.Criacao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.E-Mail.Spam Recebido	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Clone	3 – Média
Infraestrutura.Hosting.Configuracao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Criacao	3 – Média
Infraestrutura.Hosting.Exclusao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Modificacao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Provisao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Servidor Host Fisico.Alerta	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Servidor Host Fisico.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Servidor Host Fisico.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Servidor Virtual.Alerta	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Servidor Virtual.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Servidor Virtual.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Snapshot	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Storage.Alerta	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Storage.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Hosting.Storage.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Internet.Permissao De Acesso	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Active Directory.Criacao	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Active Directory.Erro_Falha	4 – Média/Baixa



Infraestrutura.Servidores.Active Directory.Modificacao	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Apache.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Apache.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Arquivo De Rede/Psyche.Ampliacao De Cota	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Arquivo De Rede/Psyche.Criacao De Directorio	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Arquivo De Rede/Psyche.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Arquivo De Rede/Psyche.Permissao De Acesso	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Dns.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Dns.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Gpo.Configuracao	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Gpo.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Impressao.Configuracao	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Java Containers.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Java Containers.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Linux.Alerta	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Linux.Capacidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Linux.Configuracao	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Linux.Conta Comprometida	2 – Média/Alta
Infraestrutura.Servidores.Linux.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Linux.Exclusao De Registro Dns Externo	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Linux.Inclusao De Registro Dns Externo	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Linux.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Linux.Modificacao De Registro Dns Externo	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Linux.Permissao De Acesso	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Linux.Provisionamento De Ambiente De Homologacao	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Linux.Provisionamento De Ambiente De Producao	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Windows.Capacidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Windows.Conta Comprometida	1 – Alta
Infraestrutura.Servidores.Windows.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Windows.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Infraestrutura.Servidores.Windows.Permissao De Acesso	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Windows.Provisionamento De Ambiente De Homologacao	3 – Média
Infraestrutura.Servidores.Windows.Provisionamento De Ambiente De Producao	3 – Média
Redes E Telecomunicacoes.Wifi.Permissao De Acesso	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Antispam.Desatualizado	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Antispam.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Antispam.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Antivirus.Estacao De Trabalho Infectada	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Backup.Execucao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Backup.Netbackup.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Backup.Netbackup.Job_Com_Erro	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Backup.Netbackup.Job_Enfileirado	4 – Média/Baixa



Seguranca Da Informacao.Backup.Netbackup.Job_Erro_Janela	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Backup.Restauracao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Backup.Rotinas.Exclusao	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Backup.Rotinas.Inclusao	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Backup.Tape Library.Alerta	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Backup.Tape Library.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Backup.Tape Library.Inoperante	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Firewall.Bloqueio	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Firewall.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Firewall.Evento	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Firewall.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Firewall.Lentidao	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Firewall.Manutencao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Firewall.Nat.Alteracao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Firewall.Nat.Criacao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Firewall.Regra De Acesso.Criacao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Firewall.Regra De Acesso.Exclusao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Firewall.Regra De Acesso.Modificacao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Firewall.Rota.Criacao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Internet/Proxy.Acesso.Liberacao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Internet/Proxy.Bloqueio De Acesso	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Internet/Proxy.Permissao De Acesso	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Vpn.Dados De Conexao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Vpn.Indisponibilidade	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Vpn.Instalacao	4 – Média/Baixa
Seguranca Da Informacao.Vpn.Lentidao	3 – Média
Seguranca Da Informacao.Vpn.Permissao De Acesso	3 – Média
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Central De Senhas.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Dje.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Dje.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Malote Digital.Indisponibilidade	3 – Média
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Malote Digital.Lentidão	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Outros Sistemas.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Outros Sistemas.Lentidão	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Portal Tjba.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Portal Tjba.Lentidão	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Siga.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.TJBAdrive.Erro_Falha	3 – Média
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.TJBAdrive.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.TJBAdrive.Orientacao de uso	5 – Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.TJBAdrive.Permissao de Acesso	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Configuracao	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Criacao	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Deploy	4 – Média/Baixa



Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Java Container Jboss	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Permissao De Acesso	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Provisionamento De Ambiente De Homologacao	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Provisionamento De Ambiente De Producao	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Provisionamento De Site/Url	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Administrativo.Web/Java/Cms/Php.Relatorio	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Ca Service Desk Manager.Erro_Falha	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Ca Service Desk Manager.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Extrajudicial.Daje/Selo Digital.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Extrajudicial.Daje/Selo Digital.Lentidao	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Extrajudicial.Scc.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Extrajudicial.Scc.Lentidao	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Esaj.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Esaj.Lentidão	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Indenizacao De Transporte.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Outros Sistemas.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Outros Sistemas.Lentidão	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Pje Pg.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Pje Pg.Lentidão	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Pje Sg.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Pje Sg.Lentidão	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Projudi.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Projudi.Java Container Jboss	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Projudi.Lentidao	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Sapro.Indisponibilidade	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Sapro.Lentidao	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Saj Pg.LENTIDÃO	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Saj Pg.WEBCONNECTION	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Saj Sg.LENTIDÃO	4 – Média/Baixa
Sistema_Aplicacoes.Judicial.Saj Sg.WEBCONNECTION	4 – Média/Baixa



ANEXO IV: CATÁLOGO DE SERVIÇOS PARA OS SERVIÇOS PROGRAMADOS A SEREM MENSURADOS EM UST (PROJETOS)

TORRE RELACIONADA	CÓDIGO	ATIVIDADE	USTS
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	SI - 01	PROJETO DE AVALIAÇÃO E/OU DIAGNÓSTICO TÉCNICO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	SI - 02	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	12 UST
	SI - 03	PROJETO DE MIGRAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI	10 UST
	SI - 04	REESTRUTURAÇÃO / MODIFICAÇÃO / UPGRADE DE SERVIÇOS DE TI	10 UST
	SI - 05	EXCLUSÃO / DESCOMISSIONAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	6 UST
ORQUESTRAÇÃO DE SERVIDORES, ARMAZENAMENTO E BACKUP	VM - 01	PROJETO DE AVALIAÇÃO E/OU DIAGNÓSTICO TÉCNICO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	VM - 02	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	VM - 03	PROJETO DE MIGRAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI	6 UST
	VM - 04	REESTRUTURAÇÃO / MODIFICAÇÃO / UPGRADE DE SERVIÇOS DE TI	4 UST
	VM - 05	EXCLUSÃO / DESCOMISSIONAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	2 UST
SERVIÇOS MICROSOFT	SM - 01	PROJETO DE AVALIAÇÃO E/OU DIAGNÓSTICO TÉCNICO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	SM - 02	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	SM - 03	PROJETO DE MIGRAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI	6 UST
	SM - 04	REESTRUTURAÇÃO / MODIFICAÇÃO / UPGRADE DE SERVIÇOS DE TI	4 UST
	SM - 05	EXCLUSÃO / DESCOMISSIONAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	2 UST
SERVIÇOS UNIX/LINUX	SL - 01	PROJETO DE AVALIAÇÃO E/OU DIAGNÓSTICO TÉCNICO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	SL - 02	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	SL - 03	PROJETO DE MIGRAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI	6 UST
	SL - 04	REESTRUTURAÇÃO / MODIFICAÇÃO / UPGRADE DE SERVIÇOS DE TI	4 UST
	SL - 05	EXCLUSÃO / DESCOMISSIONAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	2 UST
SERVIÇOS MIDDLEWARE/APLICAÇÕES	MDW - 01	PROJETO DE AVALIAÇÃO E/OU DIAGNÓSTICO TÉCNICO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	MDW - 02	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	12 UST
	MDW - 03	PROJETO DE MIGRAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI	10 UST
	MDW - 04	REESTRUTURAÇÃO / MODIFICAÇÃO / UPGRADE DE SERVIÇOS DE TI	10 UST
	MDW - 05	EXCLUSÃO / DESCOMISSIONAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	6 UST
SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS	BD - 01	PROJETO DE AVALIAÇÃO E/OU DIAGNÓSTICO TÉCNICO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	8 UST
	BD - 02	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES OU SERVIÇOS DE TI	14 UST
	BD - 03	PROJETO DE MIGRAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI	12 UST
	BD - 04	REESTRUTURAÇÃO / MODIFICAÇÃO / UPGRADE DE SERVIÇOS DE TI	10 UST
	BD - 05	EXCLUSÃO / DESCOMISSIONAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	8 UST

A execução isolada de atividades constantes neste catálogo não será considerada projeto, e, portanto não será paga através de USTs. Atividades isoladas serão enquadradas nos atendimentos a chamados de incidentes ou solicitações ou ainda, serão refletidas nas Requisições de Mudanças, portanto fazendo parte dos serviços continuados com pagamento mensal fixo. Apenas serão remuneradas em UST as atividades reunidas em projetos específicos e programadas pela via de Ordem de Serviço.



Dado o ineditismo inerente aos projetos, o CONTRATANTE poderá demandar atividades que não façam parte desse catálogo. Quando ocorrer, o catálogo poderá ser acrescido das novas atividades.

Para fins de cálculo, o valor final da OS será a soma da quantidade de USTs referente a cada uma das atividades, multiplicada pelos fatores descritos nesse anexo.

Listados na tabela abaixo estão os fatores de complexidade pelos quais cada uma das atividades será multiplicada de acordo com sua particularidade.

Quantidade de IC's OU Usuários	Natureza da Tarefa	Complexidade	Fator	Perfil Mínimo de Atuação no Projeto	Prazo de Entrega
Quando envolve mais de 500 IC's ou mais de 1.000 Usuários Corporativos.	Quando potencialmente impacta serviços para o público interno e externo que envolve diretamente a lista de serviços considerados essenciais.	Muito Alta	4	Gerente de Projetos + Analistas Sênior	30
Quando envolve mais de 250 IC's ou mais de 750 Usuários Corporativos.	Quando potencialmente impacta serviços para o público interno e externo que envolve diretamente a lista de serviços considerados essenciais.	Alta	3	Gerente de Projetos + Analistas Sênior	20
Quando envolve mais de 125 IC's ou mais de 500 Usuários Corporativos.	Quando potencialmente impacta serviços para o público interno e externo de serviços que não estejam na lista de serviços considerados essenciais.	Média	2	Gerente de Projetos + Analista Pleno	15
Quando envolve mais de 70 IC's ou mais de 250 Usuários Corporativos.	Quando potencialmente impacta serviços para o público interno de serviços que não estejam na lista de serviços considerados essenciais.	Baixa	1	Gerente de Projetos + Analista Pleno	10
Quando envolve até 35 IC's ou até 100 Usuários Corporativos.	Quando potencialmente impacta serviços para o público interno de serviços que não estejam na lista de serviços considerados essenciais.	Muito Baixa	0,5	Gerente de Projetos + Analista Pleno	5

- A lista de serviços considerados essenciais (sistemas críticos) está explicitada na tabela constante no item 18.4 do Termo de Referência.
- Cada OS de Projetos estará delimitada a um prazo máximo de entrega de 30 dias. Caso um projeto tenha expectativa de ultrapassar 30 dias, deverá ser elaborado em fases, com marcos e entregáveis aferíveis, sendo executado então em mais de uma OS.
- O prazo de entrega do projeto, será dado pela maior complexidade dos serviços associados ao escopo primário do projeto. Por exemplo: Se o projeto tem por objetivo serviços de Banco de Dados, será dado pela complexidade desta torre de serviços.

Exemplos de projetos realizados e a realizar

2018	Implementação de Storage All-Flash
	Reorganização do ambiente Vmware (produção e não-produção)
	Migração controladores de domínio
	Implantação do Object Storage S3
	Implantação ambientes Cloud privada com Kubernetes
2019	Protocoladora SAJ
	Migração de sistemas para ambientes Kubernetes
	Implantação do PGPOOL
	Implantação do Elastic Search
	Migração do JCR para o S3 (Estudo)
	Piloto do ambiente do PJE no Kubernetes
Migração de ambientes legados para o Kubernetes	



2019	Replicação do JCR
	Criação de ambiente de Portais Wordpress no Kubernetes
	Implementação da nova infraestrutura de Redes do Datacenter
	Instalação no ExaCC (Novo Exadata)
2020	Criação do Pipelines CI/CD no Kubernetes
	Análise de performance do Banco de Dados PJE
	Mudança do FileSystem do JCR para XFS
	Migração de aplicações legada para o Kuberntes
	Apoio técnico para Implantação do ChatBoot
	Projeto de Atualização do Vmware ESX
2021	Implantação novos servidores DELL
	Atualização dos clusters KUBERNETES
	Atualização dos ambientes de Object Storage SWIFT S3
	Atualização de servidores de servidores de Virtualização em Unidades do TJ
	Projeto de Implantação de Novo de ambiente de aplicações JBOSS
	Migração de Bases de Dados Oracle do Exadata para ExaCC+B3
	Implantação de Solução de WAF (Web Application Firewall)
	Migração de equipamentos da Rede SAN
	Implantação de Sistema PJE Midias na Nuvem
	Implantação Projeto CODEX PJe
	Projeto DR em nuvem TJBA
	Migração da Solução de e-mail para Nuvem

Abaixo está descrito um caso de uso de projeto fictício, com mera finalidade ilustrativa.

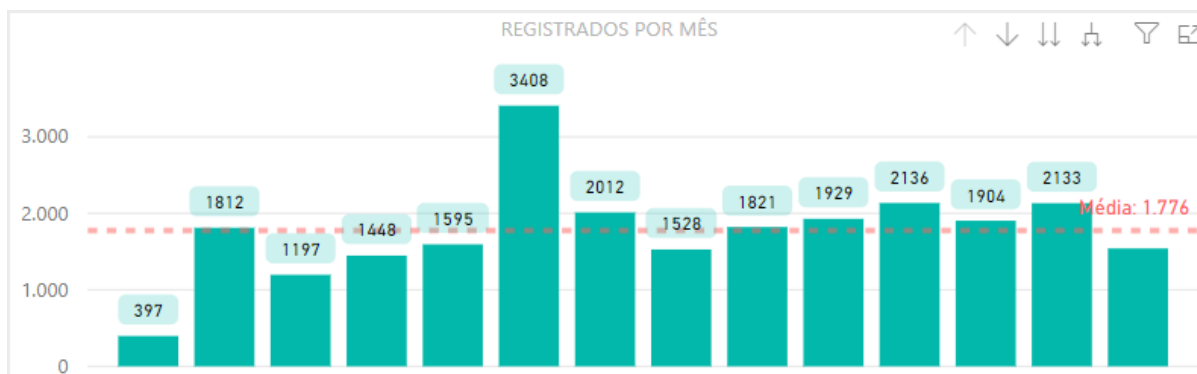
Caso de uso: Migração de um Banco de Dados				
Código	Descrição	UST	Fator de Complexidade	Total de USTs
BD-03	Projeto de Migração de Serviços de TI Banco de Dados	12	3	36
MDW-03	Projeto de Migração de Serviços de TI Middleware/Aplicações	10	2	20
SI-03	Projeto de Migração de Serviços de TI Segurança da Informação	10	1	10
SI-03	Projeto de Migração de Serviços de TI Segurança da Informação	10	2	20
Total do Projeto (USTs) >>				86



ANEXO V – PANORAMA ATUAL

As informações a seguir retratam o panorama atual dos serviços em curso no Poder Judiciário do Estado da Bahia e visam oferecer uma base razoável para que a CONTRATADA dimensione quantitativo de pessoas a serem alocadas nas áreas. O exposto não constitui compromisso do CONTRATANTE manter esse panorama inalterado durante a execução do contrato.

Com base no histórico recente, a frequência média de requisições pode ser estimada em 1800 (mil e oitocentos) chamados mensais.



USUÁRIOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DO PJBA

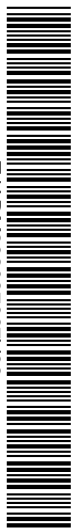
Tipo de usuário	Quantidade aproximada
Usuários de Rede Ativos – Magistrados, servidores, funcionários terceirizados que prestam serviço nas instalações do CONTRATANTE	15000
Usuários Externos – Advogados	8.500
Usuários Externos – Delegatários	1.500
Usuários de órgãos parceiros (MP-BA, DP-BA, PGE-BA, TCE-BA etc)	1.000
Total >>	26000

AMBIENTE TECNOLÓGICO

- 700 computadores virtualizados em servidores, configurados com sistemas operacional VMware ESX Server, com um Cluster utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS.
- 700 computadores virtualizados, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server, Linux RedHat, Debian e CentOS operando em ambiente virtualizado.
- 80 TB em Banco de Dados em hardware Oracle Exadata, Exadata Cloud at Customer (ExaCC) e solução de backup Oracle Zero Data Loss. e instalação, administração e suporte de bases PostgreSQL com 1 TB em sistemas de alta demanda de acesso (3.000 conexões/segundo na aplicação).
- Cluster de armazenamento do tipo “storage” com discos SSD (tipo All-Flash) com capacidade bruta de 600 TB e de 01 (uma) Biblioteca de Fitas com 4 drivers de leitura e gravação, conectadas através de uma rede de comunicação do tipo SAN e utilizando software de gerenciamento de backup.



- 20 (vinte) controladores de domínio com 30.000 (trinta mil) objetos na floresta Active Directory, diretivas de grupo (GPO - group policy), scripts em Powershell.
- Ambiente DevOps: formado por clusters Kubernetes, pipelines de CI/CD, repositórios de objetos. repositório de código. serviço *Registry*. considerando, entre outras, as seguintes tecnologias: Jenkins, Maven, Docker, GIT, Sonar (Validação de builds), bem como o desenvolvimento de scripts de automação usando Ansible, Shell Script, Python. com o provisionamento de ambiente de aplicações em ambientes de desenvolvimento, testes e produção.
- Serviços de e-mail Zimbra em ambiente local (on-premises), com 20.000 (vinte mil) contas.
- Ambientes de suporte a aplicações (middleware) nas plataformas JBoss Enterprise, Tomcat, WildFly, Microsoft IIS. frontends Apache, NGINX, HA Proxy, Varnish. plataformas de portais WordPress e Joomla!



ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

**ANEXO AO CONTRATO DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
QUE ENTRE SI CELEBRAM**
....., ,, E A
EMPRESA
.....

**(Pregão Eletrônico nº __/__ –
Processo nº
TJ-ADM-____/____)**

Termo de Nomeação de Preposto

Contrato nº.....

Objeto:

Por meio deste instrumento, a (nome da empresa) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr. (a) (nome do preposto), carteira de identidade nº, expedida pela, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, com endereço, para exercer a representação legal junto ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas – obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Salvador, de de 2020.

(nome da empresa)

{nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)
(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)



ANEXO VII – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA E A EMPRESA

(Pregão Eletrônico nº ___/___ – Processo nº TJ-ADM-___/___)

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O ESTADO DA BAHIA, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001-60, por intermédio do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por adiante denominada simplesmente CONTRATANTE, e, do outro lado,, inscrita no CNPJ sob nº, doravante designada simplesmente CONTRATADA, representada por, inscrito no CPF/MF sob nº, em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, tendo em vista o constante do PA nº, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é

a, mediante condições estabelecidas pelo CONTRATANTE.

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a NOME DA EMPRESA tiver acesso em virtude da execução contratual.

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme tipificado no art.325 do Decreto – Lei 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE de que aNOME DA EMPRESA..... tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES.

O CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo CONTRATANTE.

b) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES



CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo CONTRATANTE.

c) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.

d) O CONTRATANTE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelaNOME DA EMPRESA.....

e) O CONTRATANTE pode, sem aviso prévio, restringir ou bloquear o acesso a Web Sites, serviços da Internet ou download de arquivos e examinar o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, arquivos em computadores, cache de navegadores Web, bookmarks, histórico de sites visitados, configurações dos softwares e outras informações armazenadas ou transmitidas pelos seus computadores.

f) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a preservar o sigilo das senhas das contas dos usuários, não cedê-las nem facilitar a sua descoberta, sob qualquer pretexto, bem como não utilizar contas e senhas pertencentes a outros servidores.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

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

b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO.

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

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

a) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

b) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do CONTRATANTE.

b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

c) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.

d) ANOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

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



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

g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas àNOME DA EMPRESA....., são única e exclusiva propriedade intelectual do CONTRATANTE.

h) ANOME DA EMPRESA..... firmará acordos por escrito com cada um de seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento, entregando uma via ao CONTRATANTE.

i) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

j) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a envidar todos os esforços para preservar a confidencialidade das informações, adotando práticas de trabalho seguras quanto ao manuseio, armazenamento, transporte, impressão, transmissão e, quando for o caso, destruição de informações pertencentes ao CONTRATANTE.

k) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a estar engajada na promoção de Segurança da Informação, incorporando as suas recomendações às atividades diárias do trabalho.

l) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a notificar à Área de Segurança da Informação do CONTRATANTE em caso de divulgação ou suspeita de divulgação, acidental ou intencional, de informações pertencentes ao CONTRATANTE, bem como a descoberta de fragilidades de sistemas ou processos que possam propiciar a quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura, até 5 (cinco) anos após o término do Contrato, e persiste após o término da atividade, mudança de função ou de encerramento do vínculo empregatício com a empresa.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, aNOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.



- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES.
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

As partes elegem o foro da Comarca de Salvador-BA, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, as partes firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, juntamente com as testemunhas, abaixo identificadas.

Salvador, ____ de _____ de 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
Des. Lourival Almeida Trindade
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

(nome da empresa)

(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)

(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)

Testemunhas:

Nome: _____ CPF: _____

Nome: _____ CPF: _____

