



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Constitui objeto, a contratação de serviço de alocação de espaço e infraestrutura de alta disponibilidade para hospedagem e processamento de aplicações em plataforma baixa no Data Center da PRODEMGE, de acordo com as especificações relacionadas neste termo de referência.

- Hospedagem dos sistemas ARTE RH, ARTE RH – Teste, em ambiente compartilhado de baixa plataforma.

2. DA VOLUMETRIA

2.1. Hospedagem em Ambiente Compartilhado – Baixa Plataforma (Sistema Arte RH)

- Tipo de Sistema ou Sítio Eletrônico
 - Aplicação Web + BD Oracle ou SQL Server + integrações.
- Consumo de recursos de TI, medidos e expressos em:
 - Número de páginas visitadas - (Não se aplica);
 - Volume de dados a transmitir (GB) - (Não se aplica);
 - Espaço para armazenamento de dados (GB) - (4,40).
- Perfil de uso da aplicação (transacional x interativo) - (Não se aplica);
- Número de visitas e transações previstas - (Não se aplica).
- Certificado Digital SSL/TLS para Servidor Web - (0).

2.2. Hospedagem em Ambiente Compartilhado – Baixa Plataforma (Sistema Arte RH - Teste)

- Tipo de Sistema ou Sítio Eletrônico
 - Aplicação Web + BD Oracle ou SQL Server + integrações.
- Consumo de recursos de TI, medidos e expressos em:
 - Número de páginas visitadas - (Não se aplica);
 - Volume de dados a transmitir (GB) - (Não se aplica);
 - Espaço para armazenamento de dados (GB) - (4,30).
- Perfil de uso da aplicação (transacional x interativo) - (Não se aplica);
- Número de visitas e transações previstas - (Não se aplica).
- Certificado Digital SSL/TLS para Servidor Web - (0).

3. DA JUSTIFICATIVA

A Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais necessita de Contrato de Prestação de Serviços de Informática para Hospedagem, em Ambiente Compartilhado da CONTRATADA, do Sistema de Recursos Humanos da DPMG e do novo sistema de BPM (Business Process Management) que será acoplado ao sistema Arte RH. Infraestrutura de Data Center e equipamentos de baixa plataforma são necessários para hospedagem de sistemas aplicativos da Defensoria Pública ou para ela licenciados, em ambiente de Banco de Dados e Aplicação compartilhados.



Com o intuito de garantir a continuidade da prestação de serviços contratada pela Defensoria, faz-se necessária a celebração de um novo contrato com a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

4.1 Constituem objeto do presente instrumento os serviços de informática, conforme descrição e especificações abaixo:

4.1.1 Hospedagem de Sistemas em Ambiente Compartilhado - Baixa Plataforma

Hospedagem e Processamento de Sítios Eletrônicos em plataforma Baixa, no Data Center da **CONTRATADA**.

4.2 As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:

Hospedagem dos Sistemas ARTE RH em ambiente compartilhado de baixa plataforma.

A- Detalhamento do serviço

A CONTRATADA disponibiliza infraestrutura de Data Center e equipamentos de sua propriedade de baixa plataforma para hospedagem dos sítios e/ou sistemas aplicativos de propriedade da CONTRATANTE ou para ela licenciados, desenvolvidos pela CONTRATADA ou por terceiros, em ambiente de Banco de Dados e Aplicação compartilhados. Esta Hospedagem é administrada pela CONTRATADA.

B- Modalidade do Serviço

- Hospedagem de aplicações desenvolvidas pela Prodemge.
- Hospedagem de aplicações desenvolvidas por terceiros, que exigirão projeto específico de implantação do serviço.

C- Fluxo de Execução do Serviço

- Após assinatura do contrato, o CONTRATANTE deverá fazer a solicitação de ativação do serviço via Service Desk, de posse das seguintes informações:

- Número do contrato
- Nome do responsável técnico no cliente
- Telefone e e-mail do responsável
- Nome do sistema aplicativo ou sítio

- A CONTRATANTE deverá disponibilizar o sistema aplicativo ou sítio e sua documentação, previamente testados e homologados (área de sistemas de informação da CONTRATADA), para instalação e homologação do serviço no Data Center da CONTRATADA, que inclui o treinamento dos operadores e atendentes do Service Desk.



- A CONTRATANTE deverá proceder aos testes necessários e homologar esta instalação formalmente, autorizando a entrada em operação do serviço.

D-Local de Prestação do Serviço

- Nas instalações da CONTRATADA em Belo Horizonte/MG.

E- Elementos que Compõem o Serviço

- Edificação especializada para Data Center;
- Equipamentos de baixa plataforma de propriedade da CONTRATADA com sistema operacional e sistemas de apoio de responsabilidade da CONTRATADA;
- Energia Elétrica estabilizada e garantida por no-breaks;
- Grupos geradores de energia elétrica, garantindo a continuidade do fornecimento de energia elétrica;
- Sistema de Climatização especializado para equipamentos de processamento de dados;
- Sistema de controle de segurança e acesso às instalações,
- Circuito Fechado de Televisão (CFTV);
- Sistemas de detecção e combate a incêndio;
- Sistemas Operacionais, Gerenciadores de Banco de Dados, Gerenciadores de Aplicação, Ferramentas de Segurança e Administração, todos com manutenção da CONTRATADA;
- Procedimentos padronizados de operação, monitoramento, backup e recuperação de dados e serviços dos sistemas;
- Equipe técnica para operação e suporte;
- Service Desk para atendimento e registro dos chamados dos usuários, monitoração de incidentes e problemas, e posicionamento formal do resultado das ações corretivas;

F- Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

As plataformas disponíveis para a hospedagem compartilhada são:

- Bancos de Dados: PostgreSQL, MySQL, SQL Server, Oracle, MongoDB;

São suportadas apenas versões de software comercializadas pelo fornecedor. Versões diferentes ou soluções com tecnologias não constantes acima serão objeto de avaliação específica.

G- Período da Disponibilização

- Até 24 horas x 07 dias por semana, conforme contratado pelo cliente.

H- Responsável pela Execução

- Gerência de Operações.

I- O que não está no Escopo

- Licenças de uso de sistemas aplicativos;



- Manutenção corretiva ou evolutiva de sistemas aplicativos;
- Suporte em sistema aplicativo;
- Acesso ao ambiente Mainframe;
- Serviços de contingenciamento e continuidade em caso de desastre.

I - Fluxo de Desativação do Serviço

A CONTRATANTE deverá solicitar a desativação do serviço através de ofício ou e-mail encaminhado ao executivo de negócios, informando:

- Número do Contrato
- Identificação do sistema aplicativo ou sítio

J- Atendimento e Suporte

O atendimento é feito através do Service Desk da CONTRATADA, que está disponível à CONTRATANTE conforme descrito no capítulo 8 do Caderno de Serviços Prodemge.

1.1. As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:

- Hospedagem dos sistemas ARTE RH, ARTE RH – Teste, em ambiente compartilhado de baixa plataforma.

1.2. Os serviços de implantação serão iniciados pela CONTRATADA em prazo a ser acordado entre as partes, a contar da data de publicação deste contrato.

5. DO CONTROLE DA EXECUÇÃO

5.1 Atendendo às exigências contidas no inciso III do art. 58 e §§ 1º e 2º, do artigo 67 da Lei nº. 8.666 de 1993, serão designados:

5.2 Para a Gestão do contrato, o Superintendente de Tecnologia da Informação;

5.3 Para a Fiscalização do Contrato, o Diretor de Informação e Dados, sendo este o Agente Fiscalizador.

5.4 Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do objeto, o Agente Fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

5.5 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da Contratada por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, tal como definido pela lei civil.

5.6 O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso ele afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

5.7 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.



5.8 Caberá ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

6. DO PAGAMENTO

6.1 O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a emissão das notas fiscais e o recebimento definitivo dos itens pela Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.

6.2 Caso ocorra, a qualquer tempo, a não aceitação de qualquer bem, o prazo de pagamento será interrompido e reiniciado após a correção pela Contratada.

6.3 Na ocorrência de necessidade de providências complementares por parte da Contratada, o decurso de prazo para pagamento será interrompido, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas, caso em que não será devida atualização financeira.

7. DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

7.1 O contrato terá a vigência por 12 (doze) meses a contar de sua publicação, podendo ser prorrogado por idêntico período até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 57, II da lei n.º 8.666/93, não sendo admitida a forma tácita.

8. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1 Da CONTRATADA:

- 8.1.1** Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- 8.1.2** Comunicar à **CONTRATANTE**, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- 8.1.3** Manter a prestação do serviço conforme acordado;
- 8.1.4** Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- 8.1.5** Atender os chamados dirigidos ao Service Desk dentro dos níveis acordados;
- 8.1.6** Manter a gestão dos contratos e operacional dos provedores de equipamentos, software básico e serviços componentes da Hospedagem, de maneira a atender os níveis acordados com a **CONTRATANTE**;
- 8.1.7** Comunicar à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção preventiva.
- 8.1.8** Executar backup, de acordo com a política de backup da **CONTRATADA**.

8.2 Da CONTRATANTE:



- 8.2.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- 8.2.2 Prover a **CONTRATADA** de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço e no acordo de nível de serviço;
- 8.2.3 Indicar representante junto à **CONTRATADA** para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- 8.2.4 Prover volumes estimados da aplicação e banco de dados e demais informações para dimensionamento dos serviços;
- 8.2.5 Entregar as mídias contendo arquivos/dados e sistemas a serem instalados, que serão catalogados pela **CONTRATADA** em uma base de configuração;
- 8.2.6 Efetuar a manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas aplicativos através de contrato com a **CONTRATADA** ou terceiro;
- 8.2.7 Comunicar previamente quaisquer circunstâncias que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda;
- 8.2.8 Comunicar de imediato via Service Desk, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação;
- 8.2.9 Participar das reuniões periódicas de acompanhamento e controle de níveis de serviço;
- 8.2.10 Responsabilizar-se pela gestão de segurança do sistema;
- 8.2.11 Disponibilizar a documentação técnica do sistema, caso tenha sido desenvolvido por terceiros;
- 8.2.12 Homologar, nos prazos acordados, os sistemas aplicativos a serem hospedados e a estrutura disponibilizada pela **CONTRATADA**;
- 8.2.13 Atualizar o sistema aplicativo em relação às novas versões dos sistemas básicos quando apontado pela **CONTRATADA**.

9. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 A execução do objeto deste contrato deverá atender aos níveis de serviço acordados entre as partes, que serão monitorados conforme especificado abaixo:

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de Data Center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	97,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center



	Entende-se por ambiente operacional de Data Center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Datacenter da Prodemge (rede interna); • A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do Cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.
Descrição do Indicador	Manutenções Técnicas Programadas
	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	• Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas).



	$\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI-TMP})}{\text{TTC}} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

10. SANÇÕES

10.1 A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual n.º 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, e no do Decreto nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

10.1.1.1. Advertência por escrito;

10.1.1.2. Multa de até:

10.1.2.1 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;

10.1.2.2. 2,0% (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

10.1.2.3. 20,0% (vinte por cento) sobre o valor do objeto após ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;



10.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

10.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

10.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

10.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 10.1.1, 10.1.3, 10.1.4 e 10.1.5.

10.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao infrator e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

10.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002.

10.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

10.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

10.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

10.7. As sanções relacionadas nos itens 10.1.3 a 10.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e no CAGEF.



10.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

10.8.1. Retardarem a execução do objeto;

10.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

10.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances;

10.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

10.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 23 de junho de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

Leonardo Bruno Possa Andrade

Diretoria de Informação e Dados
Superintendência de Tecnologia da Informação