



## JUSTIÇA ELEITORAL

### TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

**Administração - Contratação de Serviços - 0002702-49.2021.6.21.8000**

Termo de Referência - TR - doc. SEI n. 0699863.

## 1 OBJETO

### 1.1 Descrição

Contratação de serviços de suporte e atualização do software Oracle Database Enterprise Edition, por 12 meses, conforme especificações deste documento.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1 Motivação

Em 2014 a STI adquiriu 4 licenças do gerenciador de banco de dados Oracle Database Enterprise Edition para a instalação da solução Oracle Dataguard, que garante a alta disponibilidade do Banco de Dados Oracle, instalada em equipamento diverso da instância de produção, com licenças fornecidas pelo TSE. Estas licenças também estão sendo utilizadas para manter as instâncias de desenvolvimento e de homologação.

Em 2016 foi contratado, para este conjunto de licenças, o serviço de suporte e atualização, através do processo PAE 0312/2016, migrado para o processo SEI 0001812-81.2019.6.21.8000, com a assinatura do contrato 32/2016. A data de vigência deste contrato termina em 30/08/2021.

A motivação que originou o estabelecimento deste contrato permanece.

Desta forma, a contratação pretende celebrar novo contrato, nos mesmos termos do contrato 32/2016, para vigorar a partir do encerramento do contrato em vigor.

### 2.2 Objetivos a serem alcançados por meio da contratação

Manutenção de uma solução de alta disponibilidade para o banco de dados Oracle e de instâncias para desenvolvimento e homologação de sistemas, sob responsabilidade do TRE-RS, com a versão do software suportada pelo fabricante.

### 2.3 Benefícios diretos e indiretos alcançados por meio da contratação

Com o contrato ativo e a manutenção da instância replicada através do Oracle Dataguard, o tempo de recuperação em caso de incidente no banco de produção é reduzido consideravelmente e o risco de perda de dados também fica muito menor.

### 2.4 Alinhamento entre a contratação e o planejamento existente

A contratação de serviços de suporte e atualização do software Oracle Database Enterprise Edition fazem parte dos objetivos, metas e ações do planejamento do TRE e STI:

#### 2.4.1 Planejamento estratégico institucional

Está alinhado ao objetivo Aperfeiçoar a infraestrutura e a Governança de TI.

#### 2.4.2 Planejamento estratégico de TI (PETI)

Está alinhado ao objetivo Garantir a disponibilidade da infraestrutura de TIC.

#### **2.4.3 Plano de Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)**

A contratação consta no PDTIC em Contratos Estruturante e Assinaturas sob o código C.11 – Suporte Oracle.

#### **2.4.4 Plano de Contratações 2021**

A contratação está registrada com o ID 12002 – Suporte ao banco de dados Oracle.

### **2.5 Referência aos estudos preliminares**

Para a presente contratação foram elaborados os estudos preliminares, com as etapas de Análise da Viabilidade da Contratação, Sustentação do Contrato, Estratégia para a Contratação e Análise de Riscos, relatados nos documentos n.: 0672825, 0673921, 0674017e 0674700 do processo SEI 0002702-49.2021.6.21.8000. Os estudos foram elaborados de acordo com a IN 39/2014, da Presidência do TRE-RS.

### **2.6 Relação entre a demanda prevista e quantidade de bens a serem contratados**

Um contrato de suporte e atualização de software para 4 licenças do Oracle Database Enterprise Edition, pelo período de 12 meses, atende integralmente à demanda solicitada.

### **2.7 Análise do mercado de Tecnologia da Informação e justificativa da escolha da solução**

Foram realizados estudos junto à fabricante para levantamento sobre as políticas de licença, suporte e atualização, sobre os valores para os contratos de suporte e atualização.

### **2.8 Natureza do objeto**

O objeto pretendido é de natureza comum no âmbito do mercado de tecnologia da informação.

### **2.9 Parcelamento do objeto**

Não haverá parcelamento do objeto.

### **2.10 Seleção do Fornecedor**

#### **2.10.1 Inexigibilidade de Licitação**

Em consulta prévia ao fabricante, fomos informados de que não há empresa, além das empresas do Grupo Oracle, autorizada a celebrar contratos de suporte e atualização para seus produtos. Desta forma, restam somente as empresas do Grupo Oracle para firmar esses contratos. No documento SEI n. 0669006, encontra-se a certidão da ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software) atestando essa situação, que caracteriza a inviabilidade de competição.

### **2.11 Impacto ambiental**

Como trata-se de celebração de contrato nos mesmos termos do contrato em vigor não se vislumbra a necessidade de nenhuma ação de adequação do ambiente.

## **3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

### **3.1 Detalhamento do objeto**

Contrato de suporte e atualização para 4 licenças do tipo processor do software Oracle Database Enterprise Edition com duração de 12 meses

### **3.2 – Código SIASG -25992**

## 4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

### 4.1 Requisitos da Solução:

**4.1.1** Os serviços de atualizações de versões e suporte técnico deverão ser prestados pela CONTRATADA, observadas as condições deste Termo de Referência e da Política de Suporte Técnico da Oracle.

**4.1.2** Durante o prazo de vigência contratual a CONTRATADA deverá prestar atendimento a todas as ocorrências referentes ao objeto contratado registradas na sua Central de Atendimento.

**4.1.3** O serviço de suporte técnico consiste em:

**4.1.3.1** Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades relacionadas ao software Oracle Database Enterprise Edition.

**4.1.3.2** Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento ou a execução das aplicações da CONTRATANTE que façam uso efetivo das funcionalidades do software Oracle Database Enterprise Edition.

**4.1.3.3** Deverá ser prestado 24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

**4.1.3.4** A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte remoto por portal web e por chamada telefônica.

**4.1.3.5** A CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE um número de telefone que possibilite ligações gratuitas para sua central de suporte técnico, para fins de abertura e acompanhamento de chamados.

**4.1.3.6** A CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE os identificadores e respectivas senhas de acesso para pessoas autorizadas a abrir e a acompanhar os chamados de suporte.

**4.1.3.7** Na abertura de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir um registro do chamado técnico contendo, no mínimo:

**4.1.3.7.1** Número do chamado.

**4.1.3.7.2** Data e hora de abertura do chamado.

**4.1.3.7.3** Severidade do erro.

**4.1.3.8** Os chamados serão abertos pelo CONTRATANTE, quando então serão fornecidas as informações relativas ao problema detectado.

**4.1.3.9** A CONTRATADA deverá garantir que o CONTRATANTE efetue um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização do software, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

**4.1.3.10** O CONTRATANTE informará o grau de severidade do problema detectado, obedecendo aos seguintes critérios:

**4.1.3.10.1** Solicitações de serviço de Severidade 1: uso de produção dos programas suportados é interrompido ou tão severamente afetado que não se consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço de Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

**4.1.3.10.1.1** Dados corrompidos.

**4.1.3.10.1.2** Uma função crítica documentada não está disponível.

**4.1.3.10.1.3** O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas.

**4.1.3.10.1.4** O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização.

**4.1.3.11** Solicitações de serviço de Severidade 2: a perda do serviço é significativa. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma solução alternativa aceitável; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada.

**4.1.3.11.1** Solicitações de serviço de Severidade 3: a perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

**4.1.3.11.2** Solicitações de serviço de Severidade 4: a CONTRATANTE solicita informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao software, mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.

**4.1.3.12** A CONTRATADA deverá envidar esforços razoáveis para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora.

**4.1.4** As atualizações do software consistem em:

**4.1.4.1** Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de patches (correção feita a um programa de computador).

**4.1.4.2** Atualizações fiscais, legais e reguladoras (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa).

**4.1.4.3** Scripts de atualização.

**4.1.4.4** Acesso às bases de conhecimento da CONTRATADA.

**4.1.4.5** Versões principais de software e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação.

**4.1.4.6** A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, as atualizações, modificações e/ou melhorias introduzidas nos softwares, nos termos desse documento, do contrato e seus anexos.

**4.1.4.7** A CONTRATADA deverá disponibilizar a descoberta de defeitos nos software Oracle Database Enterprise Edition ao CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, desde que requerido pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá divulgar ao CONTRATANTE as descrições desses defeitos e seus possíveis impactos.

**4.1.4.8** A CONTRATADA deverá disponibilizar, através de um sistema de suporte via internet, as informações sobre patches de correção, com as respectivas plataformas suportadas, para o software Oracle Database Enterprise Edition. A CONTRATADA deverá deixar disponíveis, para download, a partir do referido sistema de suporte via Internet, as correções lançadas (patches).

**4.1.4.9** A CONTRATADA, também, deverá disponibilizar, através do sistema de suporte via Internet, o lançamento de versões de softwares, com as respectivas plataformas suportadas para o software Oracle Database Enterprise Edition, tão logo estejam disponíveis. A CONTRATADA deverá deixar disponíveis para download, no referido sistema de suporte via Internet, as versões lançadas.

**4.1.4.10** O CONTRATANTE deverá ter como opção executar ou não as atualizações do software disponibilizadas.

## **5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **5.1 Obrigações do Contratante**

**5.1.1** Proporcionar as condições necessárias à execução dos serviços contratados.

**5.1.2** Receber a comunicação de defeito realizada pelos usuários e, se for o caso, encaminhar o chamado à CONTRATADA.

**5.1.3** Zelar pela segurança dos softwares, evitando o manuseio por pessoas não habilitadas.

**5.1.4** Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos no contrato.

## **5.2 Obrigações da Contratada**

**5.2.1** Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

**5.2.2** A CONTRATADA responderá integralmente por danos diretos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

**5.2.3** A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato pela realização de trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.

**5.2.4** Garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los ou reproduzi-los.

**5.2.5** Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatório técnico contendo as seguintes informações: nº do chamado, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

## **6 MODELO PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **6.1 Papéis a serem desempenhados**

**6.1.1** O Gestor do Contrato e seu substituto, ficará responsável por:

**6.1.1.1** Comunicar-se com o responsável pela gestão do contrato na CONTRATADA.

**6.1.1.2** Conferir o atendimento dos níveis de serviço contratados.

**6.1.1.3** Verificar a conformidade do faturamento do objeto contratado.

**6.1.1.4** Encaminhar para pagamento as faturas encaminhadas pela contratada após ateste pelo Fiscal Técnico do Contrato da execução dos serviços nas entregas mensais.

**6.1.2** O Fiscal Técnico do Contrato ficará responsável por:

**6.1.2.1** Abrir e acompanhar os chamados de suporte técnico junto à CONTRATADA.

**6.1.2.2** Acompanhar a execução dos serviços.

**6.1.2.3** Atestar a execução dos serviços nas entregas mensais.

**6.1.2.4** Informar ao Gestor do Contrato qualquer irregularidade na execução do objeto ou descumprimento dos níveis de serviços contratados.

**6.1.2.5** Relatar, por escrito, com a devida comprovação, as eventuais irregularidades na prestação de serviços.

**6.1.2.6** Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por qualquer outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida.

### **6.2 Mecanismos formais de comunicação**

**6.2.1** A abertura de chamados será realizada sob demanda pelo fiscal técnico do contrato, por chamada telefônica ou pelo sítio da CONTRATADA na Internet.

**6.2.2** As notas fiscais serão encaminhadas pela CONTRATADA para o gestor do contrato, mensalmente, via correio eletrônico.

### **6.3 Forma de recebimento**

**6.3.1** O recebimento dos serviços será realizado mensalmente, pelo fiscal do contrato, atestando a correta execução dos serviços pela CONTRATADA.

### **6.4 Condições para pagamento**

**6.4.1** O pagamento será realizado mensalmente, após o recebimento e ateste das notas fiscais de prestação de serviços do mês anterior, referentes aos serviços de suporte e atualização, com os valores estipulados no contrato, até o quinto dia útil do mês.

### **6.5 Vigência do Contrato**

**6.5.1** O contrato começará a vigorar imediatamente após o encerramento do contrato 32/2016, em 30/08/20121.

**6.5.2** O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, a contar de 31-8-2021, podendo ser prorrogado até o limite previsto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

### **6.6 Penalidades**

**6.6.1** Na hipótese de o contrato perder a utilidade em decorrência do atraso na prestação das obrigações assumidas, será aplicada multa compensatória de 10% do valor da contratação, por inexecução total.

### **6.7 Propriedade, sigilo e restrições**

**6.7.1** As partes comprometem-se a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, desde que expressamente identificados como confidenciais no momento da divulgação, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização da outra parte, por um período de até 3 (três) anos da data da divulgação da informação.

<b>Equipe de Planejamento da Contratação</b>
<b>Mateus Vicente Marchi e Sandra Takahashi Soares</b> Integrantes demandantes
<b>Mara Lange</b> Integrante técnico
<b>José Atilio Benites Lopes</b> Integrante administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Mara Lange, Chefe de Seção**, em 30/06/2021, às 16:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Mateus Vicente Marchi, Coordenador**, em 30/06/2021, às 17:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Sandra Takahashi Soares, Analista Judiciário**, em 30/06/2021, às 19:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **José Zadir Ferreira Neto, Técnico Judiciário**, em 21/07/2021, às 12:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0699863** e o código CRC **BD4C0414**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240  
www.tre-rs.jus.br - Fone: 3294 8404