



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE E ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS DO SGDB ORACLE POR 36 MESES.

1. OBJETIVO

O presente termo de referência, possui a finalidade de especificar a contratação do serviço de atualização de software e serviços de suporte técnico de Banco de Dados Oracle Enterprise Edition na versão 19c ou superior, contemplando as atualizações de segurança e de novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante no período de 36 meses, bem como, o suporte técnico por igual período no sistema 24x7.

2. OBJETO

Item	Descrição	Quantidade
1	Contratação do serviço de atualização de software e serviços de suporte técnico de Banco de Dados Oracle Enterprise Edition na versão 19c ou superior, contemplando as atualizações de segurança e de novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante no período de 36 meses, bem como, o suporte técnico por igual período no sistema 24x7, optando-se pela inexigibilidade, conforme disposto no inciso I, Art. 74 da Lei n.º 14.133/2021.	4

3. JUSTIFICATIVA

O TRE-GO dispõe de um ambiente secundário do SGDB Oracle, destinado para a replicação dos dados do ambiente de produção. Desta forma, em caso de falha do ambiente de produção, o ambiente secundário poderá entrar em produção em poucos minutos.

Incidentes mais graves no referido SGBD, sejam eles no ambiente de produção ou secundário, podem comprometer ou paralisar, as atividades críticas do Tribunal, pois, muitos serviços dentre os quais destacam-se os sistemas: Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos (SADP), Diário da Justiça Eletrônico (DJE), Mural Eletrônico, Petição Eletrônica, Frequência Eletrônica, Diárias e Passagens, Folha de Pagamento, Sistema de Gestão de Recursos Humanos, Sistema eSocial, Concurso de Remoção Online dentre outros, estão associados a esse servidor de banco de dados.

Além dos sistemas administrativos citados, o TRE-GO disponibiliza serviços via internet para atendimento do cidadão, tornando fundamental o bom funcionamento e a disponibilidade do SGDB Oracle. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGDB) Oracle é o software responsável por hospedar e administrar os bancos de dados dos principais sistemas informatizados do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás (TRE-GO).

A contratação pleiteada possui o objetivo de manter a compatibilidade com a infraestrutura de bancos de dados existente e com o Tribunal Superior Eleitoral, bem como, de contar com o acesso a novas versões, atualizações de segurança, correções de eventuais falhas, registro de ocorrências, acesso a base de conhecimento, e com o suporte técnico prestado pelo fabricante do produto.

Por se tratar de solução de uso por toda a JE-GO, por ser formada de licenças perpétuas e pelo alto custo do processo de contratação, entendemos que a contratação do suporte por um período de 36 (trinta e seis) meses garante a boa manutenção da solução e a economicidade do processo de contratação.

4. FONTE DE RECURSOS

Recursos oriundos da verba de custeio – manutenção de software.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1. O SGDB Oracle Enterprise Edition, representa uma solução de gerenciamento de banco de dados otimizada para implantações que precisam de escalabilidade, confiabilidade e alto desempenho dentre outras características:

5.2. Pode ser instalado nos principais sistemas operacionais do mercado;

5.3. Possibilita o armazenamento e tratamento de dados estruturados;

5.4. Possui recursos nativos de segurança, tais como: criptografia de

dados armazenados e auditoria de acessos com um baixo custo de processamento, dispensando a utilização de outros produtos;

5.5. Possui administração centralizada de usuários, aumentando a segurança do ambiente e diminuindo os custos de manutenção;

5.6. Permite a automatização das melhores práticas de administração de serviços de banco de dados;

5.7. É compatível com as principais linguagens de programação e ferramentas de desenvolvimento utilizadas no mercado.

6. SUPORTE TÉCNICO, GARANTIA E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

6.1. Garantia, representa o período em que a CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRE-GO, por meio de acesso ao site do próprio fabricante, as atualizações críticas, correções, alertas de segurança e novas versões dos produtos contratados durante o prazo de vigência do contrato.

6.2. Durante o prazo de garantia, os eventuais erros ou falhas identificadas como decorrentes do funcionamento dos softwares componentes da solução, deverão ser corrigidos pelo fabricante do produto, mediante a disponibilização de atualizações corretivas, sem ônus adicional para o TRE-GO.

6.3. Os manuais dos softwares componentes da solução, deverão ser atualizados, sempre que forem lançadas novas versões, sem ônus adicional para o TRE-GO.

6.4. O período de vigência contratual referente ao suporte técnico será de 36 (trinta e seis) meses, a partir da data de assinatura do contrato.

6.5. A garantia dos produtos contratados, deverá ser prestada por meio da disponibilização de um canal direto com o fabricante, podendo ser classificada em dois níveis (atualização de versões e suporte técnico), sendo:

6.5.1 Atualização de versões: compreende o fornecimento de correções, atualizações críticas, novas versões do produto, alertas de segurança que forem disponibilizadas pelo fabricante, provendo a garantia de evolução tecnológica e funcionamento adequado do produto;

6.5.2 Suporte técnico: representa a disponibilização de uma infraestrutura de atendimento, por telefone ou via portal de internet do fabricante.

6.5.3 O serviço de suporte técnico envolverá as atividades necessárias, para garantir a operação contínua dos softwares componentes da solução. Desta forma, farão parte do escopo das atividades de suporte:

6.5.3.1 Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades relacionadas a cada software componente da solução;

6.5.3.2 Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução das aplicações do TRE-GO, que façam uso efetivo das funcionalidades dos softwares que compõem a solução.

6.5.4 O serviço de atendimento telefônico deverá ser prestado em idioma português do Brasil;

6.5.5 O serviço de suporte técnico deverá estar disponível para abertura e acompanhamento de chamados em tempo integral (24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados), em ambas as modalidades;

6.5.6 Deverá ser disponibilizada uma ferramenta de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos do fabricante;

6.5.7 O TRE-GO poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização dos produtos contratados;

6.5.8 Deverá ser fornecido ao TRE-GO, um número de telefone que possibilite ligações gratuitas para a central de suporte técnico do fabricante do produto (tipo 0800), ou com custo de ligação local, para fins de abertura e acompanhamento de chamados;

6.5.9 Deverá ser fornecido um conjunto de identificadores e respectivas senhas de acesso para pessoas autorizadas a abrir e acompanhar os chamados de suporte;

6.5.10 Ao final da abertura de cada atendimento, deverá ser disponibilizado um registro do chamado técnico contendo no mínimo:

6.5.10.1 Número do chamado;

6.5.10.2 Data e hora do chamado;

6.5.10.3 Severidade do erro;

6.5.10.4 Previsão de atendimento.

6.5.11 Ao abrir um chamado, o TRE-GO poderá classificá-lo em 4 (quatro) níveis de severidade:

6.5.11.1 Severidade 1 - O uso em produção dos aplicativos é paralisado ou está severamente impactado de tal forma, que é impossível continuar trabalhando de forma razoável. A operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. Um problema severidade 1 pode possuir uma ou mais das seguintes características: informação corrompida; uma função crítica documentada não está disponível; o aplicativo se desliga, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para

recursos ou respostas; o aplicativo falha repetidamente, após tentativas de reinicialização;

6.5.11.2 Severidade 2 - O problema causa uma grave perda de funcionalidade. Não está disponível nenhuma alternativa ou processo alternativo, no entanto, a operação pode continuar de modo restrito;

6.5.11.3 Severidade 3 - O problema causa uma pequena perda do serviço. O impacto é uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa ou um processo alternativo para restaurar as funcionalidades;

6.5.11.4 Severidade 4 - O problema não causa nenhuma perda de funcionalidade. O eventual resultado não impede a operação dos sistemas. Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à documentação sem impacto na operação do aplicativo.

6.5.12 O horário de atendimento de chamado classificado como de severidade 1, será em tempo integral (24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados);

6.5.13 O horário de atendimento de chamados classificados como de severidade 2 será de segunda a sexta das 6h às 24h e sábado das 8h às 20h;

6.5.14 O horário de atendimento de chamados classificados como de severidade 3 será de segunda a sexta das 8h às 20h e sábado das 8h às 12h;

6.5.15 O horário de atendimento de chamados classificados como de severidade 4 será de segunda a sexta das 8h às 20h;

6.5.16 Ao final de cada atendimento a CONTRATADA deverá disponibilizar laudo técnico contendo no mínimo:

6.5.16.1 Número do chamado;

6.5.16.2 Data e hora do chamado;

6.5.16.3 Data e hora do início e do término do atendimento;

6.5.16.4 Severidade do erro;

6.5.16.5 Identificação do problema;

6.5.16.6 Solução aplicada;

6.5.17 A finalização de cada atendimento, só poderá ser efetuada com a anuência do responsável técnico do TRE-GO;

6.5.18 O serviço de suporte técnico, deverá estar disponível para utilização, após a instalação dos softwares e deverá permanecer disponível até o término do contrato.

7. ACEITE DOS SOFTWARES COMPONENTES DO OBJETO

7.1. Os produtos serão objeto de inspeção, que será realizada pelo fiscal do contrato e constará das seguintes fases:

7.1.2 Comprovação de que o produto atende às especificações exigidas;

7.1.3 Instalação do produto em ambiente de teste;

7.2. Testes do produto.

7.2.1 O período de inspeção será de até 10(dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento provisório do produto;

7.2.2 Findo o prazo de inspeção e comprovada a conformidade dos produtos com as especificações técnicas exigidas no Edital e aquelas oferecidas pela CONTRATADA, será realizado o RECEBIMENTO DEFINITIVO;

7.2.3 Nos casos de substituição do produto, serão iniciados os prazos e procedimentos estabelecidos nestas CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Compete à CONTRATADA, disponibilizar o fornecimento das licenças de uso softwares constantes no objeto, além da execução das atividades previstas na forma estipulada no item 6 deste Termo de Referência;

8.2. A CONTRATADA deverá indenizar o TRE-GO nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso e uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito, estando a mesma sujeita às penalidades previstas em Lei;

8.3. A CONTRATADA deverá manter durante a vigência contratual, todas as condições que ensejaram a sua contratação; caso os usuários não se sintam satisfeitos com a execução do suporte, os registros de ocorrências originais serão reabertos em até 4 (quatro) semanas de seu encerramento;

8.4. Deverá ser fornecido suporte técnico e atualizações de versões dos softwares constantes do objeto, durante a vigência do contrato, em conformidade com este Termo de Referência;

8.5. Prestar suporte aos componentes e softwares, responsabilizando-se pela manutenção corretiva dos mesmos, disponibilizando estas correções no Portal de Suporte Oracle, durante o período de vigência dos pacotes de suporte/licenciamento, sem que isso implique acréscimo no preço constante neste contrato;

8.6. Atender prontamente às exigências ou observações feitas pelo TRE-GO, desde que estas estejam previstas em contrato, corrigindo, quando for o caso e às suas expensas, as irregularidades identificadas.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução das atividades objeto deste Termo de referência, bem como, quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus representantes, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o TRE-GO;

9.2. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como, acompanhar a execução do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços prestados, podendo ainda sustar ou recusar, qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

9.3. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução das atividades;

9.4. Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas no processo de contratação;

9.5. Realizar o pagamento à CONTRATADA, após a assinatura do termo de recebimento definitivo do produto.

10. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

10.1. A atuação ou a eventual omissão da fiscalização durante a realização dos trabalhos, não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade no fornecimento dos serviços;

10.2. A gestão do contrato será exercida por servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), nas questões técnicas referentes a tecnologia da informação, e da Secretaria de Administração e Orçamento (SAO), nas questões jurídicas/administrativas, através das informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo fiscal/gestor do contrato;

10.3. A ação ou omissão, total ou parcial, de fiscalização ou gestão do TRE-GO não restringe e nem exime a CONTRATADA da total responsabilidade pelos encargos e serviços que são de sua atribuição e competência, nem mesmo das obrigações assumidas neste instrumento.

11. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

A Oracle Corporation é a detentora mundial dos direitos de propriedade intelectual sobre o código fonte dos softwares, por ela comercializados, sendo responsável por todos os procedimentos de correção de erros, detectados em seus programas, e liberação de patches que corrijam esses problemas nos sítios onde estejam instalados.

Perante o exposto, a Oracle do Brasil Sistemas Ltda é a única empresa, em território nacional, autorizada a prestar os serviços mencionados, sendo proibido, aos parceiros comerciais, acessar o código fonte, em função de restrições contratuais explícitas e da legislação que protege a propriedade intelectual de seus produtos, fato que vem a inviabilizar a competitividade por meio de um certame licitatório.

Assim, caracteriza-se a exclusividade da empresa Oracle do Brasil Sistemas Ltda., na prestação de serviços manutenção, suporte técnico e atualização dos softwares Oracle, no território nacional, configurando as condições para que ocorra a Inexigibilidade de Licitação.

No Brasil, o serviço de atualização de software e serviços de suporte técnico de Banco de Dados Oracle Enterprise Edition é fornecido exclusivamente pela Oracle do Brasil Sistema Ltda, conforme certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), constante no processo SEI nº 24.0.000016847-1 (doc. nº 0928970), e excertos de outras contratações públicas. Logo, opta-se pela inexigibilidade, conforme disposto no inciso I, Art. 74 da Lei n.º 14.133/2021.

Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, aos 23 dias do mês de outubro de 2024.

Leonardo Antônio de Souza
Chefe da Seção de Administração e Inteligência de Dados

Augusto Cesar de Castro Ovelar
Coordenador de Sistemas Corporativos

Assessoria de Apoio Administrativo às Contratações



Documento assinado eletronicamente por **AUGUSTO CÉSAR DE CASTRO OVELAR, COORDENADOR(A)**, em 23/10/2024, às 18:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO ANTÔNIO DE SOUZA, CHEFE DE SEÇÃO**, em 23/10/2024, às 19:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAGDA DA CONCEICÃO GONÇALVES, ASSESSOR(A)**, em 24/10/2024, às 10:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0957501** e o código CRC **B18D8982**.
