

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de prestação de serviço de suporte técnico, com atualização de versões, em softwares Oracle Database Enterprise Edition, Real Application Cluster, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition Plus, Ative Data Guard e Partitioning.

2. JUSTIFICATIVA

O Tribunal de Justiça do Estado do Pará, desde 2002, utiliza o sistema gerenciador de bancos de dados (SGBD) Oracle Database para realizar a gestão dos dados de sistemas corporativos como Libra, Proad, SigaDoc e PortalTJ, entre outros. Além do SGBD, outros produtos deste mesmo fabricante foram adquiridos, produtos estes que complementam ou expandem muitas de suas funcionalidades, como Oracle RAC, Oracle BI e Oracle Data Guard.

É de grande importância para o TJPA manter os serviços de suporte técnico destes produtos, já que se trata de um conjunto de softwares vital para o funcionamento da maioria dos sistemas informatizados do TJE-PA. Assim, faz-se necessário esta contratação para que se possa garantir o bom funcionamento do parque tecnológico deste tribunal e também diminuir os riscos que afetam a disponibilidade dos sistemas por falta de solução a problemas críticos.

Apesar de existirem soluções tecnológicas de banco de dados similares aos produtos Oracle, se faz imperativa a sustentação desta opção tendo-se em vista que a troca de tecnologia enseja um esforço desta Secretaria em formar seus integrantes quanto a manutenibilidade de um outro produto e principalmente recondicionar todas as soluções tecnológicas adquiridas ou produzidas para a nova tecnologia. Qualquer vantagem financeira baseada na utilização de outro produto que não seja da Oracle, acarretaria, em verdade, grande desvantagem financeira na readequação de todas as soluções tecnológicas implantadas neste Poder Judiciário. Tal situação fere o princípio de economicidade.

Desta forma justifica-se a contratação de ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DE PRODUTOS ORACLE.

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

3.1. Manutenção dos programas de computador inclui a Atualização de Licenças de Uso e Suporte Técnico.

- **Atualização de licenças de uso** é o direito de receber toda e qualquer atualização de todas as licenças adquiridas após a assinatura do contrato, para a versão mais atual do produto.
- **Suporte Técnico** é o direito de solicitar suporte técnico para o conhecimento visando solução de problemas técnicos, orientação no



uso, instalação, configuração e administração de qualquer programa de computador ORACLE.

4. Especificação

Descrição do Produto	CSI nº	Qtd.	Valor
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16559293	1	22.072,62
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16559293	2	44.145,23
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	16559293	2	21.375,59
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16559293	1	22.072,62
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	16559293	2	21.375,59
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16559293	7	154.508,37
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual	16559293	1	102.811,93
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual	16559293	1	102.811,93
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	16559293	16	85.502,35
Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	16559293	16	85.502,35
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16559293	1	22.072,62
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	18292545	6	132.435,70
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	19280009	4	88.290,47
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	18293533	3	66.217,85
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	18293019	3	66.217,85
Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	18292552	12	64.126,76
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	19280009	16	171.004,69
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	19280009	12	64.126,76
Total			1.336.671,28

5. PROCEDIMENTO PARA AQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE PARA AS LICENÇAS DE USO DOS PROGRAMAS ORACLE.

5.1. PROCEDIMENTO PARA AQUISIÇÃO

5.1.1 Para o acionamento dos serviços de suporte técnico Oracle, a CONTRATANTE e CONTRATADA deverão assinar o contrato para o fornecimento

5.1.2.O contrato deverá conter a descrição dos serviços, preço unitário, quantidade, preço total, bem como o local onde deverá ser instalado.

5.2 PROCEDIMENTO PARA ACEITE DOS PRODUTOS

5.2.1 A CONTRATANTE é reponsável por emitir os Termos de Aceite de Recebimento

6. GARANTIA DE SOFTWARE

6.1 É o **nível padrão para os serviços** (SLA) de suporte da Oracle e consiste em:



Assinado digitalmente por MARCUS WILLIAM DOS SANTOS LIMA.
Documento Nº: 179370.2472249-1597 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201517258A

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de *patches*.
- Atualizações fiscais, legais e reguladoras.
- Scripts de atualização.
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros.
- Versões principais de produtos e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação.
- Assistência com solicitações de serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Acesso ao *My Oracle Support** (sistemas de suporte ao cliente via Internet 24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, com acesso à base de conhecimento de solução de problemas.
- Serviço ao cliente não-técnico durante o horário comercial.

*Para programas Hyperion o suporte baseado em Web é fornecido através do e-Support. Para os demais programas da Oracle, o suporte baseado em web é fornecido através do My Oracle Support.

6.2 – Atualização de Software

6.2.1. Por “Atualização de Software” entende-se uma versão subsequente do programa que a Oracle normalmente disponibiliza para licenças de programa a seus clientes suportados sem custo adicional, além dos custos relacionados ao envio do programa, se aplicável, desde que tenha sido contratado suporte técnico que inclui Atualizações de Software para tais licenças para o período pertinente. As atualizações não incluem nenhuma versão, opção ou produtos futuros que a Oracle licencie separadamente. As Atualizações são fornecidas quando disponíveis, e a Oracle não tem nenhuma obrigação de desenvolver quaisquer programas ou funcionalidades futuras.

Quaisquer atualizações disponibilizadas serão disponibilizadas para o cliente via download. O cliente será responsável pelo download e instalação das atualizações.

6.3- Contatos Técnicos

O cliente poderá designar um (1) indivíduo principal e quatro (4) substitutos (“contatos técnicos”) por conjunto de licenças, para agir como elo entre a empresa e o Serviço de Suporte Oracle (“OSS”). O contato técnico principal deverá ser responsável por (i) verificar o andamento das atividades do chamado técnico e (ii) desenvolver e organizar a mediação de processos junto a empresa. Os contatos técnicos substitutos serão responsáveis por resolver problemas de usuários.

6.4 – Severidade

O nível de severidade da solicitação de serviço é determinado por você e pela Oracle e deverá ser baseado nas seguintes definições de severidade.



Severidade 1- Seu uso de produção dos programas suportados é paralisado ou prejudicado de forma tão severa que você não pode continuar a trabalhar de modo razoável. O problema causa perda ou paralisação total do serviço. A operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. Uma solicitação de serviço de Severidade 1 possui uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos
- Uma função crítica documentada não está disponível
- O sistema se desliga, causando demoras inaceitáveis ou indefinidos para recursos ou respostas
- O sistema falha repetidamente, após tentativas de reinicialização

Para todos os programas Oracle exceto o Agile, Cimmetry, Netsure e Bridgestream, esforços razoáveis serão tomados para responder uma solicitação de Severidade 1 dentro do prazo de uma (1) hora. Compromisso de 24 Horas para as Solicitações de Serviço de Severidade 1 para todos os programas Oracle exceto o Agile, Cimmetry Netsure e Bridgestream: O OSS (Oracle Support Services) trabalhará 24 horas, 7 dias por semana até que o problema seja solucionado ou que seja encontrada uma solução aceitável. Você deve fornecer ao OSS um contato durante esse período de 24 horas e 7 dias, seja no local ou por *pager*, para auxiliar na coleta de dados, teste e informações e aplicações de todas as correções ao seu ambiente. Você deve propor esta classificação de severidade com muito critério, de forma que as situações válidas de Severidade 1 obtenham da Oracle a alocação dos recursos necessários.

Severidade 2 - O cliente sofre uma grave perda de funcionalidade. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma alternativa ou *workaround* aceitável; no entanto, a operação pode continuar de modo restrito.

Severidade 3 - O cliente sofre uma perda menor do serviço. O impacto é uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa ou um *workaround* (processo alternativo) para restaurar a funcionalidade.

Severidade 4 - O cliente solicita informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação em relação ao seu software, mas não há qualquer impacto sobre a operação do software. O cliente não sofre perda nenhuma de funcionalidade. O eventual resultado não impede a operação do sistema.



7. VIGÊNCIA DOS CONTRATOS

7.1 As atualizações e suporte técnico que compõem o objeto vigorarão por 12 (doze) meses, contados da assinatura de cada contrato, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

7.2 Os serviços de atualização de licença de uso e de suporte técnico necessários após a vigência do presente contrato deverão ser contratados em processos específicos. A princípio, nova contratação dar-se-á por meio de inexigibilidade de licitação diretamente com a Oracle do Brasil, caso esta mantenha a condição de exclusividade demonstrada nos autos através do Atestado n.º 150506/27.819, emitido pela ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software.



Assinado digitalmente por MARCUS WILLIAM DOS SANTOS LIMA.
Documento Nº: 179370.2472249-1597 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201517258A