



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS

AV. PRUDENTE DE MORAIS, 320 - Bairro CIDADE JARDIM - CEP 30380000 - Belo Horizonte - MG

**TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO**

# TERMO DE REFERÊNCIA

## SUMÁRIO

1. [CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO.. 3](#)  
[DEFINIÇÃO DO OBJETO.. 3](#)
2. [FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO.. 3](#)
  - 2.1 [JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E RESULTADOS.. 3](#)
  - 2.2 [ALINHAMENTO ESTRATÉGICO.. 3](#)
  - 2.3 [REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES.. 3](#)
  - 2.4 [RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A STIC A SER CONTRATADA. 3](#)
  - 2.5 [JUSTIFICATIVA DA STIC ESCOLHIDA 3](#)
  - 2.6 [FORMA DE PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO.. 3](#)
  - 2.7 [DIREITO DE PREFERÊNCIA. 3](#)
3. [ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA. 3](#)
4. [QUALIFICAÇÃO TÉCNICA. 4](#)
5. [ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO.. 4](#)
  - 5.1 [VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO.. 4](#)
  - 5.2 [DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.. 4](#)
  - 5.3 [DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO.. 4](#)
  - 5.4 [FORMA DE PAGAMENTO.. 4](#)
  - 5.5 [FIXAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO.. 4](#)
  - 5.6 [INDICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS MÍNIMOS DE TESTE E INSPEÇÃO.. 4](#)
  - 5.7 [RETENÇÕES OU GLOSAS. 5](#)
  - 5.8 [SANÇÕES ADMINISTRATIVAS. 5](#)

1. **CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO**

**DEFINIÇÃO DO OBJETO[G1]**

Aquisição de continuidade do serviço de suporte e atualização de software Oracle Database Enterprise Edition e Oracle Diagnostics Pack.

## 2. **FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### 2.1. **JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E RESULTADOS[G2]**

O TRE-MG adquiriu licenças Oracle Database Enterprise Edition e Oracle Diagnostics Pack por meio do contrato 60/2021 para viabilizar o ambiente do recuperação de desastres.

A fim de que o software Oracle Database Enterprise Edition e Oracle Diagnostics Pack possam obter as correções de segurança na detecção de vulnerabilidades e de atualização de novas versões, é necessário manter o contrato de atualização e suporte da Oracle.

O resultado esperado é obter as correções necessárias para manter os softwares Oracle Database Enterprise Edition e Oracle Database Diagnostics Pack com menor vulnerabilidades, o suporte da desenvolvedora Oracle em caso de bugs ou na aplicação das correções e a possibilidade da atualização de software em caso de descontinuidade de suporte da versão.

### 2.2. **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO[G3]**

PETRE Objetivo 11 - Fortalecer a estratégia de TIC, de segurança da informação e de proteção de dados

Refere-se a programas, projetos, ações e práticas que visem ao fortalecimento das estratégias digitais do TRE-MG, à melhoria da gestão e da infraestrutura tecnológica. Busca garantir a proteção aos dados organizacionais com integridade, confiabilidade e confidencialidade, bem como a integração e disponibilidade das informações, a disponibilização dos serviços digitais ao cidadão e dos sistemas essenciais da justiça, a promoção da satisfação dos usuários por meio de inovações tecnológicas e a implementação de controles efetivos dos processos de segurança, de riscos, de gestão de privacidade e de uso dos dados pessoais.

PDTIC Objetivo 8. Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

Orçamento de 2022 - Ação: Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral

### 2.3. **REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES[G4]**

O presente Termo de Referência foi elaborado com supedâneo nos Estudos Técnicos Preliminares que constam dos autos do SEI 0001666-57.2022.6.13.8000.

### 2.4. **RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A STIC A SER CONTRATADA[G5]**

Embasado nos estudos de justificativas dos Estudos Técnicos Preliminares a solução compreende a aquisição de licenciamento do software gerenciador de banco de dados Oracle Database e opcional conforme tabela a seguir.

Descrição	Período	Número de licenças
Serviço de Suporte Técnico de Software Oracle Database Enterprise Edition	12 meses	4 licenças perpétuas por processador
Serviço de Suporte Técnico de Software Oracle Diagnostics Pack	12 meses	8 licenças perpétuas por processador
Serviço de Suporte de Atualização de Software Oracle Database Enterprise Edition	12 meses	4 licenças perpétuas por processador
Serviço de Suporte de Atualização de Software Oracle Diagnostics Pack	12 meses	8 licenças perpétuas por processador

## 2.5. JUSTIFICATIVA DA STIC ESCOLHIDA [\[G6\]](#)

O TRE-MG adquiriu por meio do contrato 60/2021 4 licenças do software Oracle Database Enterprise Edition e 8 licenças do software Oracle Diagnostics Pack para criar a infraestrutura de continuidade dos bancos de dados Oracle do TRE-MG.

A fim de que o software Oracle Database Enterprise Edition e Oracle Diagnostics Pack possam obter as correções de segurança na detecção de vulnerabilidades e de atualização de novas versões, é necessário manter o contrato de atualização e suporte da Oracle.

Conforme documento 2909402 o serviço de suporte técnico e atualização dos softwares da Oracle após o primeiro ano de aquisição são prestados exclusivamente pela Oracle do Brasil, de forma que não há outro fornecedor.

## 2.6. FORMA DE PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO [\[G8\]](#)

O pagamento será realizado em 12 parcelas.

Os itens serão objeto de adjudicação individual para uma única empresa.

## 2.7. DIREITO DE PREFERÊNCIA [\[G9\]](#)

Não se aplica à aquisição em tela o direito de preferência estabelecido no Decreto 7174/2010, uma vez que os softwares a serem fornecidos não são produzidos por empresas nacionais, além de tratar-se de aquisição de produto de marca específica.

## 3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA [\[G10\]](#)

### 3.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação do serviço de suporte e atualização de software deverá ser pelo período de 12 meses podendo ser renovado a critério da administração.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Serviço de Suporte Técnico de Software Oracle Database Enterprise Edition	4 licenças perpétuas por processador
02	Serviço de Suporte Técnico de Software Oracle Diagnostics Pack	8 licenças perpétuas por processador
03	Serviço de Suporte de Atualização de Software Oracle Database	4 licenças perpétuas por

	Enterprise Edition	processador
04	Serviço de Suporte de Atualização de Software Oracle Diagnostics Pack	8 licenças perpétuas por processador

### 3.2. REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO [\[S11\]](#)

A CONTRATANTE utilizará preferencialmente o sítio na internet My Oracle Support (<https://support.oracle.com/>) para suporte ao cliente da CONTRADATA e para suporte a software.

A CONTRATANTE poderá, desde que avaliado os riscos e sob autorização, utilizar outros meios ou ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA para que a CONTRATADA possa utilizar o sistema de computador da CONTRATANTE no intuito específico de resolução de problemas.

As ferramentas devem ser destinadas a coletar informações referentes à configuração do ambiente de computador (“dados das ferramentas”) da CONTRATANTE e não acessarão, coletarão, nem armazenarão qualquer informação pessoalmente identificável (com exceção de informações de contato de suporte técnico) ou arquivos de dados comerciais existentes em seu ambiente de computador.

Em caso de utilização das ferramentas, a CONTRATANTE se compromete em disponibilizar a infraestrutura de rede necessária para a comunicação com a CONTRATADA

### 3.3. FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO [\[G12\]](#)

A execução do contrato será prestada conforme oferecida pela CONTRATADA disponível pela Política de Suporte Técnico a Software Oracle, documento SEI 2909404.

A CONTRATADA manterá o sítio na internet My Oracle Support acessível para o TRE-MG como meio de utilização do suporte técnico e atualização pela CONTRATANTE a partir da vigência do contrato ou a partir de 08/10/2022.

### 3.4. MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO [\[G13\]](#)

Guardar inteiro sigilo de qualquer dados pessoais ou institucionais eventuais a serem coletados em eventual correção de software, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do TREMG.

## 4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA [\[G14\]](#)

Não se aplica.

## 5. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

### 5.1. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO [\[G15\]](#)

A vigência da contratação é de 08/10/2022 a 08/10/2023.

### 5.2. DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE [\[G16\]](#)

**Contatos Técnicos**

A CONTRATANTE designará uma pessoa principal e até quatro pessoas para contato técnico a fim abertura de requisições de serviço de suporte técnico (OSS) junto a CONTRATADA.

A CONTRATANTE se responsabiliza pelos contatos técnicos terem recebido, no mínimo, o treinamento básico do produto e, se necessário, o treinamento complementar adequado para a função ou fase de implantação específica, uso especializado do produto e/ou migração.

Ao apresentar uma solicitação de serviço, o contato técnico da CONTRATANTE deverá ter um entendimento básico do problema encontrado e ser capaz de reproduzir o problema, a fim de auxiliar a Oracle no diagnóstico e na triagem do problema.

Para evitar interrupções nos serviços de suporte, a CONTRATANTE deverá notificar a OSS sempre que as responsabilidades do contato técnico forem transferidas a outra pessoa.

### **Meio de suporte**

A CONTRATANTE utilizará preferencialmente o sítio na internet My Oracle Support (<https://support.oracle.com/>) para suporte ao cliente da CONTRADATA e para suporte a software.

A CONTRATANTE poderá, desde que avaliado os riscos e sob autorização, utilizar outros meios ou ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA para que a CONTRATADA possa utilizar o sistema de computador da CONTRATANTE no intuito específico de resolução de problemas.

Em caso de utilização das ferramentas, a CONTRATANTE se compromete em disponibilizar a infraestrutura de rede até a internet necessária para a comunicação com a CONTRATADA.

### **Atualizações de Programa**

A CONTRATANTE será responsável por copiar, baixar e instalar as atualizações.

### **Suporte de Primeira e Segunda Linha**

A CONTRATANTE compromete-se a manter a organização e os processos para prestar “Suporte de Primeira Linha” para os programas suportados diretamente a seus usuários. O Suporte de Primeira Linha incluirá, entre outros, (i) uma resposta direta aos usuários com relação a consultas sobre desempenho, funcionalidade ou operação dos programas suportados, (ii) uma resposta direta aos usuários com relação a problemas dos programas suportados, (iii) um diagnóstico para os problemas dos programas suportados, e (iv) uma solução para os problemas dos programas suportados.

A CONTRATANTE, após envidar esforços razoáveis e não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas relativos aos programas suportados, poderá contatar a CONTRATADA para acionar o “Suporte para Segunda Linha” prestado pela CONTRATADA.

### **Definições de severidade**

Solicitações de serviço para todos os programas Oracle suportados podem ser enviadas pela CONTRATANTE através de sistemas de suporte ao cliente da Oracle através da Internet ou telefone.

O nível de severidade da solicitação de serviço será definido pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA e deverá se basear nas definições especificadas abaixo.

## **5.3. DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO[G17]**

### **Contatos Técnicos**

A CONTRATADA poderá analisar solicitações de serviços feitas por contatos técnicos da CONTRATANTE e poderá recomendar um treinamento específico para evitar novas solicitações de serviço similares que possam ser evitadas através desse treinamento.

### **Meio de suporte**

A CONTRATADA poderá disponibilizar outros meios ou ferramentas disponibilizadas para que a CONTRATADA possa utilizar o sistema de computador da CONTRATANTE no intuito específico de resolução de problemas.

As ferramentas devem ser destinadas a coletar informações referentes à configuração do ambiente de computador (“dados das ferramentas”) da CONTRATANTE e não acessarão, coletarão, nem armazenarão qualquer informação pessoalmente identificável (com exceção de informações de contato de suporte técnico) ou arquivos de dados comerciais existentes em seu ambiente de computador.

### **Atualizações de Programa**

“Atualização” significa uma versão subsequente do programa que a CONTRATADA costuma disponibilizar para licenças de programa aos seus clientes suportados, sem qualquer custo, exceto despesas de envio, se aplicável, adquirido pela CONTRATANTE por uma oferta de suporte técnico que inclua atualizações de software para tais licenças para o período de tempo relevante.

As atualizações não incluem qualquer versão, opcional ou programa futuro que a CONTRATADA licencie separadamente. As atualizações são fornecidas quando disponíveis e podem não incluir todas as versões já disponíveis para um programa adquirido pela CONTRATADA.

A CONTRATADA não tem a obrigação de desenvolver programas ou funcionalidades futuras.

Todas as atualizações disponibilizadas serão entregues a CONTRATANTE, ou disponibilizadas através de download. Quando entregues, a CONTRATANTE receberá uma cópia da atualização para cada sistema operacional suportado para o qual as licenças de programa foram adquiridas.

### **Suporte de Segunda Linha**

O Suporte de Segunda Linha da CONTRATADA incluirá (i) um diagnóstico de problemas relativos aos programas suportados e (ii) esforços comerciais razoáveis para resolver erros informados e verificáveis nos programas suportados, para que o desempenho de tais programas suportados, em todos os aspectos materiais, corresponda ao descrito na respectiva documentação.

### **Suporte Vitalício**

A CONTRATADA prestará a suporte vitalício consiste no nível de serviço Suporte Premier conforme a política de Suporte Técnico e Software da Oracle (<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/support-tsp-br-por.pdf>).

• Suporte Premier (também referido e documentado como “Suporte e Licença de Atualização de Software” ou “Suporte Premier para Oracle Communications Network Software”).

Quando oferecido, o Suporte Premier permanecerá disponível por cinco anos a contar da data em que uma versão do programa da CONTRATADA se tornar disponível. Em caso de oferecimento, o suporte poderá ser prorrogado por mais três anos com o Suporte Estendido para versões específicas. Em regra, além da remuneração de suporte técnico, uma remuneração de Suporte Estendido se aplica para cada período suportado para o qual o Suporte Estendido for adquirido. Como alternativa, e em caso de oferecimento, o suporte poderá ser prorrogado com o Suporte Sustentado, que permanecerá disponível enquanto a CONTRATANTE mantiver o suporte técnico para suas licenças de programas da CONTRATADA.

Para versões do Oracle Database designadas como “Versão de Inovação do Oracle Database” na Política de Suporte Vitalício e no ODSC, o Suporte Premier estará disponível por dois anos a partir da data de disponibilidade geral.

## Licença e Suporte de Atualização de Software

As versões de programas que estiverem na fase de Suporte Premier para ciclo de vida do suporte de produtos da CONTRATADA receberão o Suporte e Licença de Atualização de Software. O Suporte e Licença de Atualização de Software consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critério da CONTRATADA, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação.
- Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Acesso aos sistemas de suporte ao cliente especificados na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário.
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

### Definições de severidade

O nível de severidade da solicitação de serviço será definido pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA e deverá se basear nas definições especificadas abaixo.

#### Severidade 1 (Interrupção Crítica)

Seu uso de produção dos programas suportados é interrompido ou tão severamente afetado que você não 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 Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

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

Esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora.

A CONTRATADA se comprometerá em informar o grau de severidade e deverá informar à OSS um contato durante esse período de 24x7, seja no local ou por telefone, para auxiliar na coleta de dados, testes e aplicação de correções.

#### Severidade 2 (Redução Significativa)

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.

#### Severidade 3 (Problema Técnico)

A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

#### Severidade 4 (Orientação Geral)

Você solicita informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao seu software, mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.

Em todos os casos a CONTRATADA realizará prestação do suporte conforme esforços razoáveis seguindo a política de suporte da Oracle.

5.4. **FORMA DE PAGAMENTO**[\[G18\]](#)

O pagamento será mensal e efetuado, após o ateste da prestação do serviço, por meio de ordem bancária, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura, após consulta ao sítio de fabricante, onde conste o período de validade do suporte e garantia, de acordo com o contratado, observados, conforme o caso, os termos do instrumento convocatório e contratual.

5.5. **FIXAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**[\[G19\]](#)

A primeira parcela deverá ser quitada após o aceite que se identifique a entrega do serviço contratado, o regime de suporte especificado no termo de referência, a forma de acesso pelo TRE-MG ao portal de suporte e a vigência dos serviços contratados. Serão aceitas em formato digital ou impresso, via e-mail ou presencialmente.

5.6. **INDICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS MÍNIMOS DE TESTE E INSPEÇÃO**[\[G20\]](#)

Não se aplica.

5.7. **RETENÇÕES OU GLOSAS**[\[G21\]](#)

Não se aplica.

5.8. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**[\[G22\]](#)

Pelo descumprimento dos prazos e condições determinados neste Termo de Referência, a(s) empresa(s) contratada(s) estará(ão) sujeita(s) às penalidades previstas na legislação vigente, bem como nos instrumentos convocatório e contratual, conforme o caso.

<b>Assinaturas da Equipe de Planejamento da Contratação</b>	
<b>Divaldo Lima Chaves</b> <b>Integrante Técnico</b>	<b>Gustavo Oliveira Heitmann</b> <b>Integrante Administrativo</b>
<b>Divaldo Lima Chaves</b> <b>Integrante Demandante</b>	
<b>Data:</b> ____/____/____	

Em de de .



Documento assinado eletronicamente por **DIVALDO LIMA CHAVES, Chefe de Seção**, em 05/07/2022, às 17:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO OLIVEIRA HEITMANN**, Técnico Judiciário, em 06/07/2022, às 15:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-mg.jus.br/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-mg.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3088500** e o código CRC **3F7B44D3**.

0001666-57.2022.6.13.8000

3088500v4