



# TERMO DE REFERÊNCIA

---

**Contratação de empresa especializada e exclusiva na prestação de serviços de suporte técnico e atualização de licenças do software Oracle.**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO PA-PRO-2023/02362**





## 1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada e exclusiva na prestação de serviços de suporte técnico e atualização de licenças do software Oracle.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

### 2.1. Da motivação

Para a implantação do Sistema SAPXXI, que atendia os processos judiciais do 1º Grau do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, em meados dos anos 2000, foi escolhido como solução proprietária para gerir estes dados, o Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) Oracle. Desde então este fabricante foi adotado para hospedar os dados de vários outros sistemas corporativos deste Tribunal, como por exemplo: DW, Atos Normativos, Arrecadação Judicial, Arrecadação Extrajudicial, CapJus, Diário de Justiça Eletrônico, Gestão Judiciária, GRP THEMA, Libra, Malote Digital, ProJud, Push, SIGA-DOC, etc.

Por esse motivo, é fundamental garantir a disponibilidade, desempenho, segurança e integridade dos SGBDs Oracle para manter a continuidade das atividades desempenhadas pelos usuários dos sistemas supracitados.

A empresa Oracle do Brasil LTDA é a única empresa capaz de prestar suporte técnico completo a produtos Oracle, pelo fato de ser a fabricante e ser detentora dos códigos-fonte.

Desta forma, como se trata de uma solução proprietária, é necessário manter um contrato ativo para se ter acesso a atualizações, correções de software e de segurança e suporte técnico com o fabricante, a exemplo dos contratos anteriores: 064/2011, 062/2012, 097/2012, 045/2013, 067/2014, 050/2015 e 061/2018.

Entretanto, considerando que o contrato atual Nº 061/2018 vencerá no final de agosto de 2023, e que seu prazo máximo de prorrogação já foi atingido, torna-se necessário realizar nova contratação que permita acesso a atualizações, correções de software e de segurança, base de conhecimento privativa, bem como serviço de suporte técnico em caso de incidentes nos SGBDs Oracle, garantindo o bom funcionamento dos mesmos e diminuindo os riscos que afetam a integridade, disponibilidade, privacidade dos dados e a continuidade dos sistemas corporativos baseados no Oracle.

Diante destas premissas, o contrato de suporte é essencial para que problemas técnicos possam ser resolvidos com a ajuda do fabricante, diminuindo os riscos de paradas longas que influenciam diretamente na eficiência operacional dos sistemas corporativos Oracle

### 2.2. Dos objetivos a serem alcançados por meio da contratação

Esta contratação deve permitir acesso a todas as atualizações de software disponibilizadas, de forma que o Tribunal possa dispor de novas funcionalidades e





correções de eventuais falhas nos produtos. Assim como, o serviço de suporte técnico deve permitir ao Tribunal acessar a base de conhecimento privativa do fabricante (na qual é possível encontrar documentação, notas técnicas, scripts, procedimentos e boas práticas sobre os produtos) e abrir chamados técnicos (visando resolução de eventuais problemas ou eliminar dúvidas sobre os procedimentos técnicos).

### 2.3. Dos benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação

- a) Gestão dos dados de diversos sistemas judiciais e/ou corporativos como DW, Atos Normativos, Arrecadação Judicial, Arrecadação Extrajudicial, Capjus, Diário de Justiça Eletrônico, Gestão Judiciária, GRP THEMA, Libra, Malote Digital, Projudi, Push, SIGA-DOC, entre outros;
- b) Manter a continuidade e disponibilidade dos serviços de banco de dados, subsidiados pelo suporte do fabricante;
- c) Alta Disponibilidade – Os produtos Oracle proveem a possibilidade da criação de uma solução onde mais de um ativo de TI presta serviço a uma mesma STIC (Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação), desta forma, quando um dos ativos envolvidos falhar, algum outro que não tenha sofrido falha, continua provendo serviço à STIC, gerando assim uma maior disponibilidade da STIC;
- d) Alta Resiliência – O produto Oracle Data Guard, já incluído na licença Database Enterprise Edition, dá a possibilidade de replicação dos dados para uma segunda base de dados que é cópia da base de dados principal. Em caso de desastre físico no site que hospeda o banco de dados principal, existirá uma cópia de todos os dados disponíveis em um outro site. Tal fato aumenta a resiliência das STI's (Solução de Tecnologia da Informação);
- e) Com possibilidade de atualização de versões de software, o TJPA poderá dispor de todas as evoluções tecnológicas geradas pelo fabricante do produto, bem como das correções de falhas e de segurança.

### 2.4. Do alinhamento entre a demanda e os instrumentos de planejamento do TJPA

Esta contratação está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e Proteção de Dados) previsto no Plano de Gestão 2023-2025 do TJPA, além de estar alinhada ao item SEIN35A23 do Plano de Contratações de Soluções de TIC 2023 do Tribunal e prevista no Plano Orçamentário de 2023 do TJPA.



TJPA PRO 2023 02362 V03





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

---

## 2.5. Da referência aos Estudos Preliminares

No processo **PA-PRO-2023/02362** estão disponíveis os estudos preliminares e todos os artefatos desta contratação.





**2.6. Da relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviços a serem atualizados e mantidos com suporte**

Item	Descrição	Produto	Demanda Prevista	Quantidade de Bens/Serviços	Critérios de Aferição da Quantidade	Documentos e outros Meios Probatórios
1	Contratação de serviços de suporte técnico e atualização de licenças de software Oracle.	Oracle Database Enterprise Edition	24	24	Quantidade de Licenças ativadas pelo fabricante.	Não se aplica.
		Real Application Cluster	24	24		
		Oracle Partitioning	24	24		

**2.7. Da análise de mercado de TIC**

Atualmente o fabricante Oracle é utilizado para hospedar os dados de vários sistemas corporativos deste Tribunal, como por exemplo: DW, Atos Normativos, Arrecadação Judicial, Arrecadação Extrajudicial, Capjus, Diário de Justiça Eletrônico, Gestão Judiciária, GRP THEMA, Libra, Malote Digital, Projudi, Push, SIGA-DOC, etc.

Levando em consideração que:

- a. A Oracle do Brasil LTDA é a única empresa capaz de prestar suporte técnico completo a seus produtos (conforme atestado emitido pela ABES - Associação Brasileira das Empresas de Software), pelo fato de ser a fabricante e ser detentora dos códigos-fonte;
- b. A contratação de solução de outro fabricante, demandaria um esforço técnico considerável para recondicionar todos os sistemas corporativos Oracle para esta nova tecnologia, visto que seria necessário revisar grande parte da infraestrutura tecnológica do TJPA, bem como recodificá-los. Além disso, a recodificação por si só demandaria diversos novos contratos com empresas especializadas em desenvolvimento de software;
- c. É fundamental garantir a disponibilidade, desempenho, segurança e integridade dos SGBDs Oracle para manter a continuidade das atividades desempenhadas pelos usuários dos sistemas supracitados.

Desta forma, como se trata de uma solução proprietária, é necessário manter um contrato ativo para se ter acesso a atualizações, correções de software e de segurança e suporte técnico com o fabricante, a exemplo dos contratos anteriores: 064/2011, 062/2012, 097/2012, 045/2013, 067/2014, 050/2015 e 061/2018.



TJPA PRO 202302362 V03





Entretanto, considerando que o contrato atual Nº 061/2018 vencerá no final de agosto de 2023, e que seu prazo máximo de prorrogação já foi atingido, torna-se necessário realizar nova contratação que permita acesso a atualizações, correções de software e de segurança, base de conhecimento privativa, bem como serviço de suporte técnico em caso de incidentes nos SGBDs Oracle, garantindo o bom funcionamento dos mesmos e diminuindo os riscos que afetam a integridade, disponibilidade, privacidade dos dados e a continuidade dos sistemas corporativos baseados no Oracle.

Diante destas premissas, o contrato de suporte é essencial para que problemas técnicos possam ser resolvidos com a ajuda do fabricante, diminuindo os riscos de paradas longas que influenciam diretamente na eficiência operacional dos sistemas corporativos Oracle e, conseqüentemente, na prestação jurisdicional.

## 2.8. Da natureza do objeto

Os serviços a serem contratados objetivam a sustentação, atualização e melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Informática do TJPA, tratando-se de serviços de natureza continuada de suporte técnico e atualização de licenças do software Oracle, havendo necessidade de continuidade da relação com o prestador de serviço após o período contratado.

## 2.9. Do parcelamento do objeto

Não é possível a realização de parcelamento nesta contratação, pois não é possível segregarem os serviços exclusivos Oracle.

## 2.10. Da seleção do fornecedor

Os itens a seguir estão estabelecidos de acordo com os princípios da legalidade, razoabilidade e competitividade.

### 2.10.1. Da forma e do critério de seleção

Trata-se de uma nova contratação para serviços já prestados. Por ser uma solução exclusiva, em razão da propriedade intelectual protegida, a mesma é feita com base na inexigibilidade de licitação, prevista no Art. 74, I, da Lei federal 14.133/2021.

### 2.10.2. Da modalidade e do tipo de licitação

Por se tratar de serviço exclusivo e de natureza continuada, a contratação deverá ser realizada na modalidade de inexigibilidade, regida pelo artigo 74, I, da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.





### 2.10.3. Dos critérios de habilitação obrigatórios

#### a) Habilitação jurídica

- 2.10.3.a.1. A empresa a ser contratada deverá comprovar através do contrato social ou documento equivalente, que possui finalidade ou objetivo compatível com o objeto;
- 2.10.3.a.2. A empresa a ser contratada deverá comprovar através do CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) que possui ramo de atividade compatível com o objeto.
- 2.10.3.a.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores, de modo a comprovar que possui finalidade ou objetivo compatível com o objeto a ser contratado;
- 2.10.3.a.4. Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 2.10.3.a.5. Cópia da carteira de identidade e CPF do representante legal da empresa.

#### b) Habilitação técnica

- 2.10.3.b.1. A empresa a ser contratada deverá apresentar documentação comprobatória que está apta a comercializar o serviço objeto desta contratação;
- 2.10.3.b.2. A empresa deverá apresentar documento comprobatório de que é detentora exclusiva do direito de prestar os serviços objeto desta contratação.

#### c) Regularidade fiscal e trabalhista

- 2.10.3.c.1. Prova de regularidade à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- 2.10.3.c.2. Prova de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do prestador do serviço, mediante apresentação de certidões negativas ou positivas com efeitos de negativa;





2.10.3.c.3. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho – TST.

## 2.11. Do impacto ambiental

A execução do objeto contratado deverá pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, conforme às diretrizes de sustentabilidade e de responsabilidade ambiental adotadas na Instrução Normativa nº 01, de 19/01/2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

## 2.12. Das obrigações

### 2.12.1. Das obrigações do CONTRATANTE

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução do serviço por representante (s) especialmente designado (s) pela autoridade competente da Contratante, nos termos da Lei 14.133/21;
- b) Observar para que, durante a vigência deste contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a compatibilidade com as obrigações assumidas;
- c) Anotar em registro próprio informações acerca de falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas, fixando prazo para as devidas correções;
- d) Atestar a entrega e a aceitação dos serviços, bem como sua adequação às especificações exigidas, rejeitando, no todo ou em parte, os que não estiverem de acordo com as especificações do termo de referência, por meio de notificação à CONTRATADA;
- e) Efetuar os pagamentos dos serviços nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;
- f) Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, proporcionando todas as condições para que possa cumprir suas obrigações na forma e prazos estabelecidos;







- g) Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, desde que devidamente identificados e solicitado antecipadamente, para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessários;
- h) Solicitar o afastamento imediato do funcionário da CONTRATADA que se tornar inconveniente ou prejudicial à prestação do serviço contratado;
- i) Contatar formal e diretamente a CONTRATADA na ocorrência de qualquer incidente que mereça correção;
- j) Cumprir e fazer cumprir todos os prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência e em seus anexos;
- k) Notificar a CONTRATADA, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades, nos termos do Contrato;
- l) Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias, garantindo o contraditório e a ampla defesa;

**2.12.2. Das obrigações da CONTRATADA**

- a) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE e pelos órgãos fiscalizadores do objeto do presente Contrato;
- b) Assumir a responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços prestados, para realizar todas as atividades necessárias para entregar o objeto contratual;
- c) O inadimplemento das obrigações da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência;
- d) Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas e quaisquer despesas decorrentes de sua atividade;
- e) Assumir todos os encargos sobre demanda trabalhista, previdenciários, obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, cível ou penal, relacionado a serviços, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência, além de assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais;





- f) Quaisquer inadimplências referentes aos encargos estabelecidos nas condições anteriores não transferem a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderão onerar o objeto do Termo de Referência, ou do contrato futuro, razão pela qual a CONTRATADA deverá renunciar expressamente, a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com a CONTRATANTE;
- g) Zelar pela fiel execução deste Termo de Referência, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;
- h) Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência;
- i) Utilizar mão de obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente à perfeita prestação dos serviços exigidas neste Termo de Referência;
- j) Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrente da execução do objeto for julgado prejudicial, inconveniente ou insatisfatório à disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido;
- k) Responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;
- l) Em nenhuma hipótese poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente objeto, salvo com a devida autorização do CONTRATANTE;
- m) É terminantemente vedada a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE;
- n) Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência sem o consentimento, por escrito, da CONTRATANTE;





o) A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, salvo em caso de quebra de sigilo determinada por autoridade judicial.

### 3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA

#### 3.1. O objeto dessa contratação deve atender aos seguintes requisitos mínimos:

- 3.1.1. Abranger as licenças de uso Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters e Oracle Partitioning, bem como o suporte técnico e atualização de licenças de software dos produtos em questão;
- 3.1.2. Permitir atualizações de softwares, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção, de forma que o CONTRATANTE possa dispor de novas funcionalidades e correções de eventuais falhas nos produtos;
- 3.1.3. Permitir acesso à base de conhecimento privativa do fabricante (na qual é possível encontrar documentação, notas técnicas, scripts, procedimentos e boas práticas sobre os produtos) e abrir chamados técnicos (visando resolução de eventuais problemas ou eliminar);
- 3.1.4. Disponibilizar scripts de atualização;
- 3.1.5. Disponibilizar as principais versões de tecnologias, se e quando disponibilizadas a critério da Oracle, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação;
- 3.1.6. Entende-se por **“Atualização de Software”** uma versão subsequente do programa que a Oracle normalmente disponibiliza para licenças de programa ao CONTRATANTE sem custo adicional;
- 3.1.7. As atualizações não incluem nenhuma versão, opção ou produtos futuros que a Oracle licencie separadamente;
- 3.1.8. As Atualizações são fornecidas quando disponíveis, e a Oracle não tem nenhuma obrigação de desenvolver quaisquer programas ou funcionalidades futuras;



TJPAPRO202302362V03





3.1.9. Quaisquer atualizações disponibilizadas serão fornecidas para o CONTRATANTE via download, que será responsável pelo download e instalação das atualizações;

3.1.10. Assistência com solicitações de serviço, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Acesso aos sistemas de suporte na seção Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web (24 horas por dia, 7 dias por semana) ao CONTRATANTE, incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online, salvo disposição em contrário;

3.1.11. Disponibilizar serviços não técnicos ao CONTRATANTE durante o horário comercial normal;

3.1.12. **Contatos Técnicos:** O CONTRATANTE poderá designar 1 (um) indivíduo principal e 4 (quatro) 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;
- ii. desenvolver e organizar a mediação de processos junto a empresa. Os contatos técnicos substitutos serão responsáveis por resolver problemas de usuários.

3.1.13. Severidade:

a) O nível de severidade da solicitação de serviço é determinado pelo contato técnico do CONTRATANTE e pela Oracle e deverá ser baseado nas seguintes definições de severidade:

3.1.13.a.1. Severidade 1 (Interrupção Crítica): Os programas suportados do CONTRATANTE são paralisados ou prejudicados 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.
- 3.1.13.a.2. Severidade 2 (Redução Significativa): O CONTRATANTE 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.
- 3.1.13.a.3. Severidade 3 (Problema Técnico): O CONTRATANTE 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.
- 3.1.13.a.4. Severidade 4 (Orientação Geral): O CONTRATANTE solicita informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação em relação ao seu software, mas não há qualquer impacto sobre a operação do software. Ou seja, o CONTRATANTE não sofre perda nenhuma de funcionalidade. O eventual resultado não impede a operação do sistema.
- 3.1.13.a.5. Esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora;
- 3.1.13.a.6. 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.
- 3.1.13.a.7. O contato técnico do CONTRATANTE deverá fornecer ao OSS um contato durante esse período de 24 horas e 7 dias, para auxiliar na coleta de dados, teste e informações e aplicações de todas as correções ao seu ambiente.
- 3.1.13.a.8. O contato técnico do CONTRATANTE deverá 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.
- 3.1.14. Solicitar serviços de suporte técnico conforme a seguir:





- a) O CONTRATANTE deve realizar a abertura do chamado técnico, informando detalhes sobre o problema, falha ou questionamento;
- b) A CONTRATADA receberá as informações do chamado, através de sistema informatizado, retornará o identificador do chamado e designará um analista de seu quadro que ficará responsável pela solução do mesmo;
- c) Ao longo do atendimento do chamado, será feita interação entre o CONTRATANTE com o analista responsável da CONTRATADA, que poderá solicitar mais informações e execuções de ações no ambiente da CONTRATADA com o objetivo de solução do mesmo;
- d) Caso a solução apresentada pelo analista responsável da CONTRATADA seja satisfatória, o CONTRATANTE, procederá com o fechamento do chamado;
- e) Caso a solução apresentada pelo analista responsável da CONTRATADA não seja satisfatória, a interação entre ambos se repetirá até que o problema seja resolvido.

3.1.15. O suporte técnico é prestado de acordo com as Políticas de Suporte Técnico da Oracle vigentes no momento da prestação dos serviços, conforme (<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/oracle-software-technical-support-policies-br-por.pdf>). Estas políticas estão sujeitas à alteração a critério da Oracle; no entanto, a Oracle não deve reduzir substancialmente o nível dos serviços prestados para os softwares e/ou hardwares suportados durante o período de vigência do contrato.

### 3.2. Dos papéis a serem desempenhados

Papel	Entidade	Responsabilidade
Equipe de Apoio da Contratação	TJPA	Equipe responsável por subsidiar a área de licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes.
Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	TJPA	Equipe composta pelo gestor do contrato, responsável por gerir a execução contratual, e pelos fiscais demandante, técnico e administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual.
Fiscal Demandante do Contrato	TJPA	Servidor representante da área demandante da contratação, indicado pela referida autoridade competente, responsável por



TJPA PRO202302362V03





		fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Técnico do Contrato	TJPA	Servidor representante da área técnica, indicado pela respectiva autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Administrativo do Contrato	TJPA	Servidor representante da Secretaria de Administração, indicado pela respectiva autoridade, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.
Gestor do Contrato	TJPA	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.
Preposto	Contratada	Funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Equipe de apoio da contratação (quando se tratar de licitação)		
Integrante Demandante Nome: Leonardo Junqueira da Silva Valente Matrícula: 12163-1 Telefone: (91) 3205-3244 E-mail: <a href="mailto:leonardo.valente@tjpa.jus.br">leonardo.valente@tjpa.jus.br</a>	Integrante Técnico Nome: Cristina Cardoso da Costa Serra Matrícula: 11691-2 Telefone: (91) 3205-3244 E-mail: <a href="mailto:cristina.serra@tjpa.jus.br">cristina.serra@tjpa.jus.br</a>	Integrante Administrativo Nome: Luciano Santa Brígida das Neves Matrícula: 14746-0 Telefone: E-mail: <a href="mailto:luciano.neves@tjpa.jus.br">luciano.neves@tjpa.jus.br</a>

Equipe de gestão e fiscalização da contratação		
Gestor do Contrato Nome: Leonardo Junqueira da Silva Valente	Fiscal Demandante Nome: Erick Johny Maciel Bol	Fiscal Técnico Nome: Cristina Cardoso da Costa Serra





PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ  
 SECRETARIA DE INFORMÁTICA

Matrícula: 12163-1 Telefone: (91) 3205-3244 E-mail: <a href="mailto:leonardo.valente@tjpa.jus.br">leonardo.valente@tjpa.jus.br</a>	Matrícula: 10593-7 Telefone: (91) 3205-3244 E-mail: <a href="mailto:erick.bol@tjpa.jus.br">erick.bol@tjpa.jus.br</a>	Matrícula: 11691-2 Telefone: (91) 3205-3244 E-mail: <a href="mailto:cristina.serra@tjpa.jus.br">cristina.serra@tjpa.jus.br</a>
---	---	---

### 3.3. Da dinâmica de execução do contrato

3.3.1. Toda a dinâmica de execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo Gestor e Fiscal Técnico do Contrato, servidores estes, lotados na Secretaria de Informática do TJPA, que verificarão a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do objeto;

3.3.2. **O início da vigência e da prestação do serviço deverá ocorrer dia 27/08/2023**, logo após o término da vigência do contrato anterior firmado entre as partes;

3.3.3. Pela necessidade de não haver interrupção dos serviços atuais, **a prestação dos serviços desta contratação deve iniciar imediatamente após o término da vigência do contrato atual (061/2018)**;

### 3.4. Etapas

#### 3.4.1. Dos prazos

a) Prazos de entrega da execução dos serviços:

A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços no dia 27/08/2023.

O prazo para a entrega dos serviços deverá ser dia 27/08/2023, ou seja, logo após o término da vigência do contrato atual, Nº 061/2018, para que seja garantido a continuidade dos serviços.

b) Prazo de vigência do contrato:

**O prazo de vigência do contrato é de 01 (um) ano**, contado do dia 27/08/2023, quando irá começar a prestação dos serviços.

#### 3.4.2. Logística de implantação

A CONTRATANTE, por meio do Gestor do Contrato, deverá encaminhar por e-mail o contrato assinado pelas partes, para formalizar a continuidade dos serviços atuais.

#### 3.4.3. Cronograma

CRONOGRAMA	
Atividades	Prazo máximo
Assinatura do contrato	Após publicação e ratificação da inexigibilidade de licitação
Início da contagem do prazo de prestação de serviço de suporte	Imediatamente após término



TJPA PRO 2023 02362 V03







técnico e licenças de atualização de software Oracle	da vigência do contrato atual (Nº061/2018), em 27/08/2023
--	---

### 3.5. Dos instrumentos formais de solicitação

3.5.1. Para fins de solicitação do início da prestação dos serviços será encaminhado pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, através de e-mail, a formalização do contrato assinado pelas partes, encaminhada pela Coordenadoria de Convênios e Contratos do TJPA e/ou pelo Gestor ou Fiscal do Contrato.

### 3.6. Garantia e Nível de Serviço

#### 3.6.1. Garantia do serviço

- a) A garantia do serviço será de acordo com o nível padrão de garantia de suporte da Oracle, conforme consta em (<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/oracle-software-technical-support-policies-br-por.pdf>).
- b) A CONTRATADA deverá assegurar suporte técnico necessário à satisfatória utilização dos produtos.
- c) Os serviços de suporte técnico deverão ser executados por técnicos treinados e certificados.
- d) A CONTRATADA deverá disponibilizar um canal de comunicação com atendimento telefônico e também via Internet, por 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem limitação de uso para registro de abertura de chamados técnicos, suporte on-line e controle de atendimento, devendo ser fornecido ao CONTRATANTE neste momento o número, data e hora do chamado.
- e) O período de atendimento às ocorrências registradas por chamado técnico pela CONTRATADA, dos serviços de suporte técnico para os produtos especificados é de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- f) Esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora.

#### 3.6.2. Garantia contratual

É necessária a exigência de garantia contratual de 5% do valor global do contrato, a ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias



TJPA PRO 202302362 V03





úteis, uma vez que a falta ou má prestação do serviço pode causar graves prejuízos à Administração Pública.

### 3.6.3. Nível de Serviço (Acordo de Nível de Serviço - SLA)

- a) O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado por 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, devidamente comunicados à CONTRATANTE com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis;
- b) O início do atendimento deve ser contado a partir da solicitação feita pela CONTRATANTE a Central de Serviços da CONTRATADA e o prazo de atendimento deve se ater ao especificado no item 3.1.13;
- c) Entende-se por finalização do atendimento o momento a partir do qual o serviço estiver disponível e em perfeitas condições de funcionamento;
- d) A CONTRATADA deve fornecer no momento da abertura do chamado, um número de protocolo para acompanhamento do atendimento;
- e) A CONTRATADA deve apresentar, por ocasião da assinatura do contrato, todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;
- f) A CONTRATADA não é responsável pela solução de problemas internos, a partir da rede interna da CONTRATANTE.
- g) Quando houver disponibilização parcial do serviço com base no SLA de disponibilização apontado na Política de Suporte da Oracle, o CONTRATANTE deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

## 3.7. Da forma de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

- 3.7.1. Mensagens eletrônicas através de e-mails, para assuntos relativos à execução do contrato;
- 3.7.2. Ofícios, para assuntos relativos a pagamentos do contrato, conforme procedimento definido para envio das Notas Fiscais;





- 3.7.3. Reuniões, para tratar de ajustes relativos à execução do contrato;
- 3.7.4. Para os demais assuntos será adotado o ofício como meio oficial de comunicação.
- 3.7.5. Os instrumentos formais de solicitação devem respeitar as boas práticas de sustentabilidade ambiental praticadas pelo TJPA, como, por exemplo, a utilização de meios de comunicação virtuais, evitando, sempre que possível, a impressão de documentos.

### 3.8. Do recebimento

#### 3.8.1. Do recebimento provisório

O recebimento provisório não se aplica

#### 3.8.2. Do recebimento definitivo

A emissão de Termo de Recebimento Definitivo pelo Fiscal do Contrato, ocorrerá em até 05(cinco) dias úteis após o dia 27/08/2023.

### 3.9. Da forma de pagamento

- 3.9.1. O pagamento do serviço será dividido em 12 (doze) vezes e ocorrerá mensalmente, sendo efetuado em até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal, à vista do atesto emitido pela Fiscal do Contrato após a execução do serviço;
- 3.9.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida da disponibilização do acesso ao sistema para recebimento definitivo do objeto desta contratação, conforme disposto neste documento;
- 3.9.3. O atesto da nota fiscal será efetuado no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da nota fiscal pelo Fiscal do Contrato;
- 3.9.4. A nota fiscal que contiver erro será devolvida à CONTRATADA para retificação e reapresentação, iniciando a contagem dos prazos fixados para o ATESTO a partir do recebimento da Nota Fiscal corrigida.
- 3.9.5. A CONTRATADA deverá apresentar a nota fiscal até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço;
- 3.9.6. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, junto com a nota fiscal, os seguintes documentos:
- Certidão conjunta negativa de débitos relativos aos tributos federais e a dívida ativa da União;
  - Certidão negativa de débitos relativos às Contribuições Previdenciárias (INSS);





- c. Certificado de regularidade do FGTS – CRF;
- d. Certidão negativa de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
- e. Certidão negativa de débitos com Fazenda Estadual;
- f. Certidão negativa de débitos com a Fazenda Municipal;

3.9.7. Ocorrendo erro no documento da cobrança, este será devolvido e o pagamento será susgado para que a CONTRATADA adote medidas necessárias, visando a regularização dos documentos, passando o prazo para o pagamento a ser contado a partir da data da reapresentação do mesmo.

3.9.8. A Nota Fiscal deve ser emitida com até duas casas decimais;

3.9.9. As notas fiscais e/ou faturas devem ser apresentadas em moeda corrente nacional;

3.9.10. Será contabilizado para fins de pagamento mensal, a prestação total do serviço durante período de 01(um) mês.

### 3.10. Da classificação e indicação orçamentária

Os valores para essa contratação foram previstos no Plano Orçamentário do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, referente à Secretaria de Informática, vigente para o exercício de 2023 e no Plano de Contratações de Soluções de TIC para 2023. Os valores foram relacionados às ações 8651, 8652 e 8653, fonte 0118, elemento de despesa 3.3.90.40, as quais estão rateadas em 65% no 1G, 9% no 2G e 26% no Apoio Indireto.

### 3.11. Da transferência de conhecimento

Não se aplica, pois o serviço é de conhecimento e prestação exclusiva da Oracle.

### 3.12. Dos direitos de propriedade intelectual e autoral

Não se aplica ao objeto em questão, pois os direitos de propriedade intelectual e autorais são exclusivos da CONTRATADA, não sendo repassados ao TJPA.

### 3.13. Da qualificação técnica dos profissionais

3.13.1. O preposto, representante da CONTRATADA, deverá ter a devida qualificação técnica para o exercício de tal função;

3.13.2. Observar para que, durante a vigência deste contrato, sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas para a prestação dos serviços conforme especificações técnicas;

### 3.14. Das sanções





3.14.1. **Pelo atraso, pela inexecução total ou parcial e pelo descumprimento de quaisquer das obrigações previstas neste Termo de Referência serão aplicadas as penalidades a seguir:**

**a) Advertência;**

A advertência é o aviso por escrito, após devido processo administrativo, emitido quando a CONTRATADA descumprir qualquer obrigação.

**b) Multa, a ser aplicada da seguinte forma:**

- i) **Multa moratória de 0,5%** (zero vírgula cinco por cento) ao dia, calculado sobre o valor total do contrato, quando a CONTRATADA, sem justa causa, não começar, **deixar de cumprir ou atrasar a execução dos serviços.**
- ii) **Multa moratória de 10%** (dez por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução total dos serviços contratados; **considerará inexecução total a não prestação dos serviços por período superior a 30 (trinta) dias.**
- c) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, perante a autoridade que aplicou a penalidade.
- d) A totalidade das multas previstas desta contratação não poderá exceder o limite máximo de 10% (dez por cento) do seu valor global, durante a vigência contratual.

3.14.2. As sanções serão aplicadas pela CONTRATANTE;

3.14.3. Na ausência ou insuficiência de garantia e de créditos para desconto das multas, e se estas não forem recolhidas no prazo estipulado, as multas aplicadas serão cobradas judicialmente;

3.14.4. No caso de atraso injustificado na execução do objeto licitado por período superior a 30 (trinta) dias, poderá ensejar a rescisão do contrato;

3.14.5. As sanções previstas poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente;

3.14.6. As penalidades serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções, administrativas ou penais;





3.14.7. Caso os serviços prestados não correspondam às especificações exigidas no presente Termo de Referência, a CONTRATADA deverá adequá-los àquelas, no prazo estabelecido pela Fiscalização, sob pena de aplicação da penalidade cominada para a hipótese de inexecução total.

### 3.15. DOS REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

Não se aplica.

### 3.16. PROPOSTA DE MODELOS A SEREM UTILIZADOS

#### 3.16.1. Modelo de Proposta

Serviços de Suporte Técnico de Software						
Nível de Serviço: Software Updates						
Descrição do Produto	CSI	QTD	Nível/Tipo de Licença	Data de Início	Data de Término	Preço
Oracle Database Enterprise Edition						
Real Application Clusters						
Oracle Partitioning						

Subtotal: R\$

Serviços de Suporte Técnico de Software						
Nível de Serviço: Product Support						
Descrição do Produto	CSI	QTD	Nível/Tipo de Licença	Data de Início	Data de Término	Preço
Oracle Database Enterprise Edition						
Real Application Clusters						
Oracle Partitioning						

Subtotal: R\$

Preço Total: R\$



TJPA PRO202302362V03





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

No valor da proposta comercial devem estar inclusos todos os custos de mão de obra, serviços, manutenção e outros, inclusive impostos e taxas de qualquer natureza, necessários ao correto funcionamento do objeto licitado.

Além do preço ofertado na proposta comercial, nada mais poderá ser cobrado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a qualquer título e a qualquer momento, para a perfeita execução do serviço contratado.

### 3.16.2. Modelo de Ordem de Serviço

Será utilizada o modelo padrão do TJPA.

### 3.17. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Não há informações complementares.

Belém/PA, 27 de julho de 2023.

(ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO)



TJPAPRO202302362V03

