



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
1ª Av. do Centro Administrativo da Bahia, 150 - Bairro CAB - CEP 41.745-901 - Salvador - BA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços continuados de suporte e atualização de versão de software das ferramentas Oracle Advanced Security, Oracle Data Masking and Subsetting Pack e Oracle Database Vault, conforme especificações constantes do Anexo A deste termo.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Em 2023, o TRE-BA adquiriu, por meio do Contrato n.º 17/2023, 16 (dezesseis) licenças perpétuas das ferramentas de segurança de banco de dados Oracle: Oracle Advanced Security, Oracle Data Masking and Subsetting Pack e Oracle Database Vault. O serviço de suporte e atualização de software, adquirido junto com as licenças, é válido por apenas 1 ano e sua vigência terminará em 23/07/2024.

Tais ferramentas são necessárias para garantir maior segurança e proteção às informações armazenadas nos bancos de dados Oracle do Tribunal. Faz-se, portanto, necessário estender a vigência dos serviços de suporte e de atualização de versões através de uma nova contratação, de modo a manter o acesso a novas versões, atualizações de segurança, correções de eventuais falhas, registro de ocorrências, acesso a base de conhecimento, bem como o suporte técnico do fabricante das ferramentas.

2.2. A justificativa para a contratação está alinhada aos seguintes objetivos estratégicos:

PDTIC:	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas – Aquisição de softwares e serviços
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL:	Promover a melhoria contínua da Governança e da Gestão de TIC

2.3. A relação entre os serviços a serem contratados, previstos neste Termo de Referência, e a demanda a ser suprida, restou demonstrada no Estudo Técnico Preliminar (processo n.º 0005162-48.2024.6.05.8000).

3. FORMA E PRAZOS DE EXECUÇÃO

3.1. Rotinas de Execução:

3.1.1. A Contratada deverá disponibilizar ao Contratante, por meio de acesso ao sítio

do próprio fabricante, as atualizações críticas, correções, alertas de segurança e novas versões dos produtos contratados durante o prazo de vigência do contrato;

3.1.2. Os manuais dos softwares componentes da solução deverão ser atualizados sempre que forem lançadas novas versões, sem ônus adicional para o Contratante;

3.1.3. Disponibilização de um canal direto com o fabricante, podendo ser classificada em dois níveis (atualização de versões e suporte técnico), sendo:

3.1.3.1. 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;

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

3.1.4. O serviço de suporte técnico envolverá as atividades necessárias à garantia da operação contínua dos softwares componentes da solução. Dessa forma, farão parte do escopo das atividades de suporte:

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

3.1.4.2. Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução das aplicações do Contratante que façam uso efetivo das funcionalidades dos softwares que compõem a solução contratada.

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

3.1.6. 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;

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

3.1.8. O Contratante poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização dos produtos contratados;

3.1.9. Deverá ser fornecido ao Contratante, 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, ou ainda uma página no site da Contratada para fins de abertura e acompanhamento de chamados;

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

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

3.1.11.1. Número do chamado;

3.1.11.2. Data e hora do chamado;

3.1.11.3. Severidade do erro;

3.1.11.4. Previsão de atendimento.

3.1.12. Ao abrir um chamado, o Contratante poderá classificá-lo em 4 (quatro) níveis de severidade, conforme quadro abaixo:

Tabela 1: Definições de severidade

Severidade		Definição	Tempos de Resposta	Disponibilidade de Atendimento
#	Nome			
1	Interrupção Crítica	A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência.	90% dos chamados de severidade 1 deverão ser respondidos no prazo de até 1 (uma) hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Redução Significativa	Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma solução alternativa aceitável.	90% dos chamados de severidade 2 deverão ser respondidos no prazo de até 2,5 (duas e meia) horas comerciais locais	8 horas por dia, 5 dias por semana
3	Problema Técnico	O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.	90% dos chamados de severidade 3 deverão ser respondidos no prazo do próximo dia útil local	8 horas por dia, 5 dias por semana
4	Orientação Geral	Não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.	90% dos chamados de severidade 4 deverão ser respondidos no prazo do próximo dia útil local	8 horas por dia, 5 dias por semana

3.1.12.1 A severidade do incidente determina os níveis de resposta da Contratada, o tempo estimado de resposta e as suas responsabilidades.

3.1.12.2 O Contratante é responsável por destacar o impacto para a organização, podendo a Contratada alterar o nível de severidade, sempre em comum acordo com o Contratante.

3.1.12.3 O Contratante poderá solicitar uma alteração no nível de gravidade durante a vigência de um incidente se o impacto ao negócio exigir.

3.1.12.4 Ao final de cada atendimento, a Contratada deverá disponibilizar laudo técnico contendo no mínimo:

3.1.12.4.1 Número do chamado;

3.1.12.4.2 Data e hora do chamado;

3.1.12.4.3. Data e hora do início e do término do atendimento;

3.1.12.4.4 Severidade do erro;

3.1.12.4.5 Identificação do problema;

3.1.12.4.6 Solução aplicada;

3.1.12.5 A finalização de cada atendimento só poderá ser efetuada com a anuência do responsável técnico do Contratante;

3.2 Formas de Comunicação para Execução dos Serviços:

3.2.1. A comunicação entre Contratante e Contratada ocorrerá, de acordo com a demanda, mediante ordem de serviço ou abertura de chamado, realizada por e-mail, telefone ou sítio na Internet.

4. RECEBIMENTO DO SERVIÇO

4.1. As credenciais e as liberações de acesso aos Serviços de Suporte Técnico de Software Oracle deverão estar disponíveis em, no máximo, 03 (três) dias úteis, a contar do 1º (primeiro) dia útil seguinte à data inicial da vigência contratual.

4.2. O recebimento ocorrerá em duas etapas:

a) **Recebimento provisório:** assim que efetuada a ativação das credenciais e liberação de acesso aos Serviços de Suporte Técnico de Software Oracle, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações;

b) **Recebimento definitivo:** em até 10 (dez) dias úteis a partir da efetiva ativação das credenciais e liberação de acesso aos Serviços de Suporte Técnico de Software Oracle, após verificação da qualidade e quantidade do serviço/produto e consequente aceitação.

4.3. A Contratada garantirá a qualidade do serviço prestado, obrigando-se a reexecutar aqueles que se revelarem impróprios ou inadequados em decorrência de vícios ou defeitos na execução.

4.4. Em caso de irregularidades apuradas no momento do recebimento, o serviço poderá ser recusado de pronto, mediante termo correspondente, ficando dispensado o recebimento provisório, e fazendo-se disso imediata comunicação escrita ao fornecedor.

4.5. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que a prestação do serviço se deu em desacordo com o pactuado, a fiscalização notificará por escrito a Contratada para que providencie os ajustes necessários no prazo que lhe restar daquele indicado no subitem 4.2-b.

4.6. Se apenas parte dos serviços foi executada em desconformidade com o contrato e não tendo a Contratada promovido a complementação, o fiscal do contrato glosará a nota fiscal, no valor do serviço não prestado ou recusado, e a encaminhará para pagamento, acompanhada de relatório circunstanciado, informando, ainda, o valor a ser retido cautelarmente, para fazer face à eventual aplicação de multa.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. São obrigações da Contratada, além daquelas explícita ou implicitamente contidas no presente termo de referência e na legislação vigente:

a) executar o serviço nas especificações e na quantidade constantes neste instrumento, assim como com as características descritas na proposta comercial;

b) atender às solicitações da Contratante nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência;

c) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou reexecutar, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

d) responder pelos encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

e) responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus

empregados à Administração e/ou a terceiros na execução do contrato;

f) manter, durante a execução do ajuste, todas as condições de habilitação exigidas para a contratação;

g) não subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto do contrato;

h) não contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal da Contratante, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seus cônjuges, parentes ou afins, até o 3º grau, durante a vigência do contrato.

i) conferir garantia dos serviços (qualidade, segurança, durabilidade e desempenho), em conformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

j) cumprir os requisitos de proteção de dados pessoais e de segurança da informação previstos neste Termo de Referência e na legislação própria;

k) observar as diretrizes previstas em normas técnicas aplicadas ao objeto deste Termo de Referência, quando couber.

6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1. O Contratante obriga-se a:

a) acompanhar e fiscalizar a execução do ajuste, anotando em registro próprio as ocorrências acaso verificadas, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

b) prestar esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;

c) efetuar os pagamentos nas condições e nos prazos constantes deste Termo de Referência;

d) zelar para que, durante a vigência do contrato, a Contratada cumpra as obrigações assumidas, bem como sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

e) solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a reexecução do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1. A vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses contados da data de sua assinatura, com pagamento anual, conforme item 10.

7.1.1. O contrato poderá ser prorrogado até o limite legal, a critério do Contratante.

8. INADIMPLENTO E PENALIDADES

8.1 A Administração poderá aplicar à Contratada, pelo descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas, as sanções previstas na Lei e no Contrato, sendo a multa calculada dentro dos seguintes parâmetros:

a) atrasar injustificadamente o início da execução dos serviços ou a conclusão destes – **0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor do serviço, por dia de atraso, até o máximo de 30 (trinta) dias;**

b) atrasar, até no máximo 10 (dez) dias, o atendimento para a reparação ou a reexecução do objeto que apresentou, dentro do prazo de vigência dos serviços

contratados, vícios ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados, ou do seu uso correto, que o tornem impróprio ou inadequado para o consumo a que se destina ou lhe diminuam o valor – **0,1% (um décimo por cento) do valor do serviço afetado, por dia de atraso;**

c) não realizar a reparação ou a reexecução do objeto que apresentou, dentro do prazo de vigência dos serviços contratados, vícios ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados, ou do seu uso correto, que o tornem impróprio ou inadequado para o consumo a que se destina ou lhe diminuam o valor – **5% (cinco por cento) do valor total do serviço afetado.**

d) inexecução total – **10% (dez por cento) sobre o valor total contratado.**

8.2. Ultrapassado o prazo estabelecido na **alínea “a”, do subitem 10.1**, a Administração poderá não receber o serviço.

8.3. A aplicação da penalidade estabelecida no **subitem 10.1, alínea “c”**, não afasta a obrigação da devolução do valor pago pelo serviço.

9. MEDIDAS ACAUTELADORAS

9.1. Ocorrendo inadimplemento contratual, a Administração poderá, com base no artigo 45 da Lei nº 9.784/1999 e artigo 26, da Portaria nº 112/2023, do TRE/BA, reter, de forma cautelar, dos pagamentos devidos à Contratada, valor relativo a eventual multa a ser-lhe aplicada.

9.2. Finalizado o processo administrativo de apuração das faltas contratuais cometidas pela Contratada, tendo a Administração decidido pela penalização, o valor retido cautelarmente será convertido em multa. Não havendo decisão condenatória, o valor será restituído, monetariamente corrigido pelo mesmo índice de reajuste dos pagamentos devidos à Contratada.

10. PAGAMENTO

10.1. Os pagamentos, durante a vigência contratual, deverão ser realizados **anualmente, a cada interstício de um ano da assinatura do contrato.**

10.2. Observada a ordem cronológica estabelecida no art. 141 da Lei nº 14.133/2021, o pagamento será efetuado sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito através de ordem bancária, até o 5º dia útil subsequente à apresentação da nota fiscal.

10.3. Condiciona-se o pagamento à:

I – Apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa da execução do objeto contratado com, no mínimo, 10 (dez) dias úteis de antecedência;

II – Declaração da Fiscalização do Contrato de que a execução se deu conforme pactuado.

10.4. A Contratada indicará na nota fiscal/fatura o nome do Banco e os números da agência e da conta corrente para efetivação do pagamento.

10.5. O Contratante, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, do montante a pagar à Contratada, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações por ela devidos.

10.6. Por ocasião do pagamento, deverá ser verificada a regularidade da Contratada perante a Fazenda Nacional (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (Certificado de Regularidade do FGTS - CRF), a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT) e a Fazenda Municipal (Certidão de Quitação de Tributos Municipais ou Certidão que comprove a regularidade com o ISS, emitida pelo órgão competente).

11. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

11.1. As notificações emitidas pela Administração que implicarem abertura de prazo para cumprimento de obrigações, assim como as intimações dos despachos ou decisões que imponham deveres, restrições de direito ou sanções à Contratada, deverão ser feitas preferencialmente por meio eletrônico, ou ainda pessoalmente, com confirmação inequívoca do recebimento.

11.1.1. Frustradas as tentativas de comunicação pelos meios acima citados, esta deverá ser realizada por correspondência com aviso de recebimento ou por qualquer outro meio idôneo que assegure a certeza da ciência do interessado, ou ainda, em caso de aplicação de sanção, por edital, no Diário Oficial da União - DOU, quando ignorado, incerto ou inacessível o lugar em que o fornecedor se encontrar.

11.1.2. A comunicação dos atos processuais será dispensada quando o representante da Contratada revelar conhecimento de seu conteúdo, manifestado expressamente por qualquer meio.

12. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.1. Em observância ao disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Contratada compromete-se juntamente com este Tribunal a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, atuando da seguinte forma:

a) a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria execução do objeto, se houver, será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação do Contratante, responsabilizando-se a Contratada por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução do objeto especificado neste Termo de Referência, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;

b) encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a Contratada providenciará seu descarte de forma segura.

12.2. A Contratada, sempre que necessário, dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas neste item, inclusive no tocante à Política de Privacidade do TRE- BA e, em caso de coleta e tratamento dos dados pessoais, serão observadas as Políticas de Privacidade aplicáveis da Oracle.

12.3. O eventual acesso, pela Contratada, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implicará para a mesma e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, nos termos do contrato e das Políticas de Privacidade da Oracle.

12.4. Representante da Contratada manterá contato formal com representante do TRE-BA, no prazo de um dia útil da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

12.5. Serão protegidas quanto à confidencialidade as informações classificadas e as que possuem sigilo, observando-se o disposto na LAI e na LGPD, na Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, na Resolução CNJ nº 396, de 07 de junho de 2021, na Resolução TSE nº 23.644, de 1º de junho de 2021, na Portaria da Presidência do TRE-BA nº 405, de 17 de agosto de 2021 e, subsidiariamente, no Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, sem prejuízo da observância de outros normativos que regem a matéria.

12.6. Serão protegidas quanto à confidencialidade as informações classificadas como sigilosas pelo Contratante, nos termos da legislação e das Políticas de Privacidade aplicáveis da Oracle.

13. DO REAJUSTE

13.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

13.2. Após o intervalo de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI¹, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária.

13.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o intervalo mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

13.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definido contratualmente.

13.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

13.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

13.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

13.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

14. SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Não será admitida a subcontratação, conforme definido no Estudo Técnico Preliminar.

15. MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

15.1. De acordo com o quanto descrito no item 16 dos Estudos Técnicos Preliminares (documento n.º 2778868), atestado pela Certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (documento n.º 2778852), cuja autenticidade foi verificada em <https://portal.digiforte.com.br/validate/49RLM-3BUQ5-SLRGT-5RCKF>, e com o Parecer 127 (documento n.º 2730165), a contratação se dará por **inexigibilidade de licitação**.

Salvador, [data da assinatura].

Flávio de Souza Dias

Coordenador de Soluções Corporativas e Infraestrutura

ANEXO A ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E PREÇOS

Os serviços deverão ser prestados de acordo com as Políticas de Suporte Técnico de Software da Oracle, acessível em <https://www.oracle.com/support/policies/software-technical-support-policies.html>.

ITEM	CATSER	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE.	PREÇO TOTAL ANUAL*	PREÇO TOTAL POR 60 MESES*
1.	5576	Serviços de Suporte Técnico do Software Nível de Serviço: <u>Suporte ao Produto</u> Oracle Advanced Security (Processor Perpetual)	Licença	16	R\$ 57.841,30	R\$ 289.206,50
		Serviços de Suporte Técnico do Software Nível de Serviço: <u>Suporte ao Produto</u> Oracle Database Vault (Processor Perpetual)	Licença	16	R\$ 44.344,99	R\$ 221.724,95

		Serviços de Suporte Técnico do Software Nível de Serviço: <u>Suporte ao Produto</u> Oracle Data Masking and Subsetting Pack (Processor Perpetual)	Licença	16	R\$ 44.344,99	R\$ 221.724,95
2.	5576	Serviços de Suporte Técnico do Software Nível de Serviço: <u>Atualizações de Software</u> Oracle Advanced Security (Processor Perpetual)	Licença	16	R\$ 120.521,19	R\$ 602.605,95
		Serviços de Suporte Técnico do Software Nível de Serviço: <u>Atualizações de Software</u> Oracle Database Vault (Processor Perpetual)	Licença	16	R\$ 95.428,89	R\$ 477.144,45
		Serviços de Suporte Técnico do Software Nível de Serviço: <u>Atualizações de Software</u> Oracle Data Masking and Subsetting Pack (Processor Perpetual)	Licença	16	R\$ 95.428,90	R\$ 477.144,50
TOTAL					R\$ 457.910,26	R\$ 2.289.551,30

* Valores anuais calculados a partir da Proposta Comercial da Oracle encartada sob o n.º 2801291.



Documento assinado eletronicamente por **Cristian Patric de Sousa Santos, Chefe de Seção**, em 25/07/2024, às 16:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trbba.jus.br/autenticar> informando o código verificador **2923820** e o código CRC **1E56638C**.