



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA
GERÊNCIA DE SUPORTE TÉCNICO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de pessoa jurídica, por inexigibilidade de licitação, para prestação de serviços de suporte técnico e atualização para solução integrada de armazenamento e processamento de Banco de Dados da Oracle na Secretaria de Estado da Economia, para um período de 12 (doze) meses.

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO, QUANTIDADE E VALOR ESTIMADO

2.1. A prestação dos serviços compreende o suporte técnico e a atualização para os equipamentos e licenças de softwares adquiridos ao longo dos anos e utilizados pela Secretaria de Estado da Economia, contemplados conforme proposta apresentada pela empresa Oracle do Brasil Sistemas Ltda. (000015987001):

| Item | Descrição | Qtde. | Und. | Valor Unitário (R\$) | Valor Total (R\$) |
|--------------------------|--|-------|--------|----------------------|-------------------------|
| 1 | Serviços de Suporte Técnico e Atualização de Versão de Softwares Oracle | 1 | Und. | R\$ 1.592.430,60 | R\$ 1.592.430,60 |
| 2 | Serviços de Suporte Técnico e Atualização de Versão de Hardwares Oracle | 1 | Und. | R\$ 863.350,20 | R\$ 863.350,20 |
| 3 | Pacotes de Serviços de configuração, tuning, transferência de conhecimento dos produtos Oracle | 9 | Pacote | R\$ 32.000,00 | R\$ 288.000,00 |
| Valor Total (R\$) | | | | | R\$ 2.743.780,80 |

Tabela 1 - Descrição e preços dos serviços a serem contratados.

2.2. A relação dos produtos e quantitativos de licenças relativos aos itens da tabela acima, encontra-se detalhada no Anexo I.

2.3. O valor total estimado para a presente aquisição é de R\$ 2.743.780,80 (dois milhões, setecentos e quarenta e três mil, setecentos e oitenta reais e oitenta centavos), que será pago em 12 (doze) parcelas de R\$ 228.648,40 (duzentos e vinte e oito mil, seiscentos e quarenta e oito reais e quarenta centavos).

2.4. A estimativa de custo da aquisição são os valores apresentados na proposta da empresa Oracle do Brasil Sistemas Ltda., sendo esses valores validados por meio de elaboração do orçamento detalhado, composto por preços unitários e fundamentado em Pesquisa de Preços realizada em conformidade com o Art. 88-A da Lei nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o Processo nº 202000004076680 dos quais obteve-se o resultado consolidado acima.

3. JUSTIFICATIVA E CONTEXTUALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Histórico do Cenário

Desde 2005 o Estado de Goiás tem investido em soluções Oracle, com a aquisição de equipamentos e ferramentas. Atualmente, a maior parte do parque tecnológico da Secretaria de Estado da Economia utiliza ferramentas da Oracle, sendo que o banco de dados Oracle é utilizado na Economia para armazenamento das informações de inúmeros sistemas informatizados das áreas negociais, tais como:

- Sistemas de Arrecadação e Fiscalização;
- Sistemas de Recuperação de Créditos e Dados Corporativos;
- Sistemas de Documentos Fiscais e Auditoria;
- Sistemas do Tesouro, Orçamento e Finanças.

A primeira aquisição, em 2005, por meio da Concorrência nº 002/2005, a Secretaria de Estado da Economia, à época denominada Secretaria de Estado da Fazenda, adquiriu licenças Oracle (CSI^[1] 14721664), com a celebração de contrato com a empresa JFM Informática Ltda.^[2] (000015974818), Processo nº 7086224/2005, no valor total de R\$ 2.579.999,97 (dois milhões, quinhentos e setenta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e sete centavos).

Em 2008, a então Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ/GO, adquiriu mais licenças Oracle (CSI 16242268), por meio da adesão à Ata de Registro de Preços da PRODAM/SP (Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo), com a celebração do Contrato nº 056/2008 com a empresa Ingram Micro Informática Ltda.^[3] (000015974945), Processo nº 200800004009334, no valor total de R\$ 3.086.501,64 (três milhões, oitenta e seis mil, quinhentos e um reais e sessenta e quatro centavos).

Em 2011, a Secretaria de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás - SEGPLAN/GO, na época Órgão Central de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado, adquiriu licenças Oracle (CSI 18068600; 18068599), por meio da adesão à Ata de Registro de Preços da PRODERJ (Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro), com a celebração do Contrato nº 018/2011 com a empresa Ação Informática Ltda. (000015975011), Processo nº 201100005006087, no valor total de R\$ 3.277.478,57 (três milhões, duzentos e setenta e sete mil, quatrocentos e setenta e oito reais e cinquenta e sete centavos).

Em 2014, a Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ/GO, por meio da Licitação Nacional Pública nº 001/2014 - com recursos do PROFISCO, adquiriu equipamento e licenças Oracle (CSI 19862200; 19862213), com a celebração do Contrato nº 003/2015 com a empresa Cast Informática S/A (000015980259), Processo nº 201400004030326, no valor total de R\$ 10.103.382,34 (dez milhões, cento e três mil, trezentos e oitenta e dois reais e trinta e quatro centavos).

Em 2018 foram adquiridos pela Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ/GO equipamento e licenças Oracle (CSI 201929168; 21933202), por meio Pregão Eletrônico nº 001/2018 da SEFAZ/GO, resultando na celebração do Contrato nº 037/2018 com a empresa VS Data Comércio & Distribuição Ltda. (000015981560), Processo nº 201700004012284, no valor total de R\$ 2.660.000,00 (dois milhões, seiscentos e sessenta mil reais).

Também, em 2018 foram adquiridos outros dois equipamentos e licenças Oracle (CSI 22066563; 22053494; 22053501), por meio da adesão à Ata de Registro de Preços da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - ETICE, resultando na celebração do Contrato nº 052/2018 com a empresa Extreme Digital Consultoria e Representações Ltda. (000015981644), Processo nº 201800004066842, no valor total de R\$ 3.892.455,00 (três milhões, oitocentos e noventa e dois mil, quatrocentos e cinquenta e cinco reais).

Ainda, importante mencionar que encontra-se vigente o Contrato nº 048/2016, firmado com a empresa Oracle do Brasil Sistemas Ltda., por meio de Inexigibilidade de Licitação, o qual vige pelo seu Terceiro Termo Aditivo (000015982073), no valor de R\$ 2.233.102,93 (dois milhões, duzentos e trinta e três mil, cento e dois reais e noventa e três centavos), que se encerra em 22/11/2020, motivo pela qual necessitamos a contratação de novos serviços de suporte técnico e atualização para os equipamentos e licenças de softwares Oracle, adquiridos no decorrer dos anos, conforme acima exposto.

3.2. Estimativa do quantitativo

O quantitativo foi estimado de acordo com as atuais necessidades da Secretaria de Estado da Economia para atender as suas demandas relacionadas a banco de dados com alta disponibilidade, desempenho otimizado e escalabilidade, ainda, foi levado em consideração as licenças de softwares e equipamentos Oracle adquiridos pelo Estado de Goiás e mantidos pela Economia, para a manutenção das licenças que estão sendo utilizadas nos equipamentos adquiridos por esta Secretaria.

Ressalta-se que a presente demanda representa a junção de contratações anteriores de produtos Oracle - Contrato nº 048/2016, Contrato nº 037/2018 e Contrato nº 052/2018 -, devido à similaridade do objeto e necessidade de facilitar a sua gestão.

Ainda, importante esclarecer que o quantitativo referenciado no item 2.1 e Anexo I, referem-se ao número adquirido em certames anteriores, com algumas reduções, devido à adequações com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação^[4]. **Nesta contratação não existe aquisição de novas licenças ou de novos equipamentos.**

Em relação ao quantitativo de Pacotes de Serviços de Configuração, Tuning e Transferência de Conhecimento, este foi objeto de levantamento conjunto entre o fabricante e os técnicos desta Secretaria a fim de se obter a maior performance e estabilidade do ambiente adquirido, contemplando todos os produtos licenciados do fabricante.

3.3. Escolha da solução de TI

Conforme certidões formalizadas pela ABES e ABINEE, anexadas aos autos (000015982350; 000015982692), a empresa Oracle do Brasil Sistemas Ltda. é a única companhia autorizada pela Oracle Corporation para executar os serviços de suporte técnico e a renovar contratos de serviços de suporte técnico softwares e hardwares Oracle para usuários finais no Brasil.

Devido à exclusividade, a contratação de suporte e atualização para os softwares e hardwares propostos é viável, porém sob a situação de inexistência de competição em processo licitatório, o que, salvo melhor juízo, configura inexigibilidade de licitação pelo art. 25, *caput*, da Lei nº 8.666/93.

A Lei nº 8.666/93, no inciso I do art. 15, determina que as compras, sempre que possível, deverão atender ao princípio da padronização, desde que haja compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho. Assim, para determinado produto ou serviço ser adquirido deverá atender a características técnicas uniformes estabelecidas pela Administração e, quando for o caso, às condições de manutenção, assistência técnica e garantia oferecidas. É cabível sempre que houver necessidade e conveniência de se estabelecerem critérios uniformes para as contratações realizadas pela Administração.

Dentre as vantagens da padronização, incluem-se o aproveitamento do treinamento realizado para servidores no manuseio dos softwares, o barateamento do custo de manutenção, a facilidade de substituição e a redução dos custos de implantação, manutenção e treinamento de mão de obra. Também, é imperioso citar o aproveitamento dos investimentos realizados na tecnologia ORACLE ao longo dos últimos 15 (quinze) anos, bem como a manutenção das aplicações e sistemas desenvolvidos nesta plataforma.

Em relação às questões operacionais e técnicas da solução, efetivamente existe a necessidade de dar continuidade ao funcionamento dos Sistemas sem lapso de parada no tempo, uma vez que, seus dados são de extrema importância para o andamento das funções institucionais.

Ressalta-se que, os serviços de suporte técnico são necessários para que qualquer problema possa ser resolvido no menor tempo possível por profissionais aptos.

A desatualização das versões e a falta de suporte técnico avançado pode causar dificuldades para a solução de problemas derivados do uso da plataforma, perda de oportunidade de utilização de novas funcionalidades e tecnologias agregadas às novas versões e perda de desempenho causada por utilização indevida ou por utilização de versão não otimizada com os recursos mais atuais da plataforma.

Ademais, a solução já se encontra em funcionamento, não necessitando instalar qualquer infraestrutura para tratamento dos dados desta Secretaria.

Assim, a Secretaria da Economia pretende com esta contratação manter a padronização existente em seu ambiente tecnológico, preservando os investimentos realizados até o momento em desenvolvimento de aplicações, capacitação de usuários e implementação de serviços, de forma a garantir a eficiência e efetividade dos serviços oferecidos pela Secretaria aos seus usuários.

Conforme explicitado no Estudo Técnico Preliminar (000015987621), não existem outras alternativas à contratação de serviços de suporte técnico de hardwares (HW) e softwares (SW) para a solução integrada de armazenamento e processamento de Bancos de Dados, visto as certidões ABES e ABINEE que atestam a exclusividade da prestação pela Oracle do Brasil Sistemas Ltda.

Assim, justifica-se a escolha da contratação por inexigibilidade de licitação, única solução exequível para tais serviços.

3.4. Contratação por inexigibilidade de licitação

A exclusividade mencionada pode ser considerada absoluta como esclarece José dos Santos Carvalho Filho^[5]:

“De acordo com correta classificação, pode a exclusividade, ser absoluta ou relativa. Aquela ocorre quando só há um produtor ou representante comercial exclusivo no país; a relativa quando a exclusividade se dá apenas na praça à qual vai haver a aquisição do bem.”

Independentemente do procedimento que antecede a contratação, cabe à Administração demonstrar a conformidade do preço ajustado com o valor praticado no mercado. Para tanto, ela deverá aferir o valor praticado em contratações similares.

Trata-se de uma condição indispensável para assegurar a adequação e a vantagem econômica da contratação. Logo, o fato de a contratação decorrer de dispensa ou de inexigibilidade de licitação não constitui razão para afastar esse dever.

Nas contratações por inexigibilidade de licitação, essa conclusão encontra respaldo no art. 26, parágrafo único, inciso III, da Lei nº 8.666/93, que impõe a instrução do processo administrativo de contratação direta com a justificativa de preço.

No entanto, a demonstração da adequação do preço praticado assume contornos mais complexos quando se está diante da ausência de competição, uma vez que, nesse caso, não há a possibilidade de redução de preços pela disputa entre interessados.

Nessas situações, a justificativa do preço requer a demonstração de sua adequação levando em conta os valores praticados pelo contratado em outros contratos por ele mantidos. Desse modo, permite-se demonstrar que a condição de exclusividade não servirá para distorcer o preço praticado. Significa dizer: o valor cobrado da Administração contratante é equivalente ao praticado pelo contratado em ajustes firmados com outros contratantes.

Com isso, o regime jurídico aplicável aos contratos da Administração Pública impõe, como condicionante à regularidade da tratativa, a demonstração de que os preços ajustados estão conforme a realidade de mercado.

Exatamente nesse sentido se forma a Orientação Normativa nº 17 da Advocacia Geral da União - AGU:

“A razoabilidade do valor das contratações decorrentes de inexigibilidade de licitação poderá ser aferida por meio da comparação da proposta apresentada com os preços praticados pela futura contratada junto a outros entes públicos e/ou privados, ou outros meios igualmente idôneos.” (Alterada pela Portaria AGU nº 572/2011, publicada no DOU 14.12.2011.)

Com efeito, assim como concluiu a AGU em sua Orientação Normativa nº 17, entende-se que a justificativa do preço nas contratações por inexigibilidade de licitação requer a demonstração de equivalência do valor a ser cobrado da Administração com os valores praticados pela contratada em outros ajustes que contemplem o mesmo objeto ou objeto similar.

Também, no Informativo de Licitações e Contratos nº 361^[6], o Tribunal de Contas da União - TCU adentrou essa análise:

“2. A justificativa de preço em contratação decorrente de inexigibilidade de licitação (art. 26, parágrafo único, inciso III, da Lei 8.666/1993) pode ser feita mediante a comparação do valor ofertado com aqueles praticados pelo contratado junto a outros entes públicos ou privados, em avenças envolvendo o mesmo objeto ou objeto similar[...].”

“[...] Com isso em mente, enfatizo que a justificativa dos preços contratados observa o art. 26, parágrafo único, inciso III, da Lei 8.666/1993 e segue a jurisprudência desta Corte de Contas sobre o tema”, no que foi acompanhado pelos demais ministros. Acórdão 2993/2018 Plenário, Denúncia, Relator Ministro Bruno.

Com as exposições, vale enfatizar, se não há outro fornecedor da solução justificadamente eleita, necessário avaliar os preços atualmente praticados por este mesmo agente de mercado para outros entes públicos ou privados contratantes, assim fica uma motivadamente eleita como a mais adequada à Administração, sendo apenas, necessário sopesar os preços que este prestador de serviço, contemporaneamente, pratica para contratantes diversos, em soluções semelhantes.

Dessa forma, por se tratar de solução comercializada em território nacional exclusivamente pela empresa Oracle do Brasil Sistemas Ltda., foi realizada ampla pesquisa mercadológica, resultando na apresentações de vários preços praticados pela empresa em outros órgãos e entidades públicos no território nacional, a qual nos possibilitou observar que os preços ofertados pela empresa para a presente contratação estão de acordo com os demais preços analisados. O resultado da pesquisa encontra-se na Planilha GESUT em anexo (000015987535).

3.5. Motivação da Contratação

A unidade demandante, Gerência de Suporte Técnico/Superintendência de Tecnologia da Informação, pretende reduzir e evitar a quantidade de incidentes de banco de dados com a contratação dos serviços objeto deste documento.

Nos sistemas informatizados, são considerados incidentes de banco de dados todos os eventos de indisponibilidade, lentidão e não conformidade, originados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), principalmente do SGBD Oracle.

Toda ocorrência de incidentes de banco de dados tem impacto direto nos sistemas e aplicativos, prejudicando o desempenho das atividades do Órgão e, conseqüentemente, prejudicando direta ou indiretamente os clientes internos e externos que utilizam os serviços suportados pelo SGBD.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

4.1. O objeto da presente contratação se apresenta em conformidade com as diretrizes previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) de 2020-2021, elaborado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI, em consonância com o previsto no Decreto nº 9.461, de 09 de julho de 2019, que institui os termos e as condições de operação de relacionamento, os papéis e as competências entre a Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI e as demais equipes que atuam na Tecnologia da Informação da administração direta, autarquias e fundações do Estado.

4.2. A contratação pretendida, está alinhada aos 05 (cinco) Planos de Ação - PAs, associados aos pilares estratégicos para a TI previstos no referido PDTI:

- i. Aumento da arrecadação e redução da sonegação;
- ii. Segurança da informação;
- iii. Sistemas de gestão e controle integrado;
- iv. Governo digital; e,
- v. Modernização dos sistemas de TI do Estado.

4.3. Ainda, a contratação proposta está alinhada ao resultado esperado do Planejamento Estratégico Institucional da Secretaria da Economia, descrito abaixo:

Eixo:

Goiás da Responsabilidade Fiscal

Programa:

1016 -Equilíbrio Fiscal para o Desenvolvimento

Ação:

Gestão Fazendária e Transparência Fiscal

Produto:

1 - Novo Modelo De Gestão Fazendária Implantado

5. RESULTADOS ESPERADOS

5.1. A presente contratação deverá permitir o alcance dos seguintes resultados:

- Garantia da Confiabilidade: conjunto de atributos no software que evidenciam a capacidade de manter certo nível de desempenho sob determinadas condições durante um período de tempo estabelecido;
- Redução do esforço: o aumento das funcionalidades da interface reduz o esforço na manutenção do SGBD;
- Melhoria do controle: garantia de elementos que ajudam no controle da base de dados;
- Redução de riscos: a atualização de sistemas reduz o risco de obsolescência do sistema;
- Conformidade: a conformidade evita prejuízos decorrentes de multas e processos judiciais decorrentes de uso indevido de software;
- Suporte técnico especializado: garantir o nível de suporte técnico necessário para um ambiente corporativo complexo;
- Redução da Instabilidade: a atualização de sistemas diminui o risco de queda do Banco de Dados, queda de Banco de Dados gera queda de serviços importantes;
- Segurança: a atualização de sistemas evita vulnerabilidades de dados, que pode ocasionar perda de dados importantes da Secretaria de Estado da Economia;
- Garantia da Atomicidade: garantia que todas as operações da transação são executadas por completo;
- Manutenção da consistência: após concluída uma transação, o banco de dados deve continuar em um estado consistente, ou seja, deve satisfazer as condições de consistência e restrições de integridade previamente assumidas;
- Proporcionar Eficiência: conjunto de atributos que evidenciam o relacionamento entre o nível de desempenho do software e quantidade de recursos usados sob condições os no software estabelecidas.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

A presente contratação trata-se de serviços de suporte e atualização de versão das licenças do SGBD Oracle conforme requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência, observadas as políticas de suporte técnico da Oracle. O suporte técnico e atualização de versão da fabricante é fundamental para a continuidade de serviços que a Gerência de Suporte Técnico/Superintendência de Tecnologia da Informação oferta, no sentido de garantia a disponibilidade e o correto atendimento de demandas dos usuários desta Secretaria.

6.1. Serviços que compõem a Solução de TI

6.1.1. Suporte técnico e atualização de versão das licenças de softwares abaixo:

| Id. | Descrição | Tipo de licenciamento | Qtde. |
|------------|---|------------------------------|--------------|
| 1 | Oracle WebLogic Server Enterprise Edition | Processor Perpetual | 8 |
| 2 | Oracle SOA Management Pack Enterprise Edition | Processor Perpetual | 4 |
| 3 | Oracle SOA Suite for Oracle Middleware | Processor Perpetual | 4 |
| 4 | Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition | Processor Perpetual | 12 |
| 5 | Oracle Advanced Compression | Processor Perpetual | 24 |
| 6 | Oracle WebCenter Suite Plus | Processor Perpetual | 4 |
| 7 | Oracle Real Application Clusters | Processor Perpetual | 24 |
| 8 | Oracle WebLogic Suite | Processor Perpetual | 4 |
| 9 | Oracle Unified Business Process Management Suite | Processor Perpetual | 4 |
| 10 | Oracle Partitioning | Processor Perpetual | 24 |
| 11 | Oracle Database Enterprise Edition | Processor Perpetual | 24 |
| 12 | Change Management Pack | Processor Perpetual | 12 |

| | | | |
|----|---|---------------------------|----|
| 13 | Oracle Diagnostic Pack | Processor Perpetual | 12 |
| 14 | Oracle Tuning Pack | Processor Perpetual | 12 |
| 15 | Configuration Management Pack | Processor Perpetual | 12 |
| 16 | Oracle Big Data SQL | Processor Perpetual | 36 |
| 17 | Oracle Data Visualization | Named User Plus Perpetual | 20 |
| 18 | Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance Software | Disk Drive Perpetual | 72 |
| 19 | Exadata Storage Server Software | Disk Drive Perpetual | 36 |

Tabela 2 - Licenças que necessitam de suporte técnico e atualização de versão.

6.1.2. Suporte técnico e atualização de versão dos hardwares abaixo:

| Id. | Descrição | Número de Série | Qtde. |
|-----|--|-----------------|-------|
| 1 | Dispositivo Oracle Big Data X7-2: model Family | AK00432562 | 1 |
| 2 | Exadata Database Machine X7-2: model Family | AK00432419 | 1 |
| 3 | Dispositivo Zero Data Loss Recovery X7: model Family | AK00429377 | 1 |

Tabela 3 - Hardwares que necessitam de suporte técnico e atualização de versão.

6.1.3. Pacotes de Serviços abaixo:

| Id. | Descrição | Qtde. |
|-----|---|-------|
| 1 | Pacotes de Serviços de Configuração, Tuning e Transferência de Conhecimento dos Produtos Oracle | 9 |

Tabela 4 - Pacotes de Serviços para garantir maior performance e estabilidade do ambiente.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

O conjunto de características e especificações necessárias e suficientes para definir a solução de TI a ser contratada (requisitos) foi elaborado de acordo com o Estudo Técnico Preliminar da Contratação (000015987621), tendo como base o cenário atual da Secretaria de Estado da Economia em relação aos equipamentos e licenças de software Oracle adquiridos no decorrer dos anos e que fazem parte do parque tecnológico da Secretaria.

7.1. Requisitos Gerais

7.1.1. A CONTRATADA deve observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao objeto da presente contratação, em especial atenção àquelas relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas à encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

7.1.2. Nos termos da Lei Estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, a CONTRATADA deverá desenvolver Programa de Integridade, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidade e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás”. A CONTRATADA, para cumprir as obrigações previstas na Lei Estadual n.º 20.489, de 10 de junho de 2019, poderá apresentar, no momento da contratação, declaração quanto à existência e efetividade de seu Programa de Integridade, de modo a atender os parâmetros estabelecidos pela referida Lei.

7.1.3. Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica da CONTRATANTE; conforme definições da CONTRATANTE e políticas da CONTRATADA.

7.2. Requisitos internos funcionais

7.2.1. A presente contratação contempla a prestação de serviços de suporte técnico e atualização de equipamentos e licenças de softwares Oracle, conforme tabela abaixo:

| Id. | Descrição | Funcionalidade | Qtde. |
|------------|---|---|--------------|
| 1 | Oracle WebLogic Server Enterprise Edition | Oferecer uma implementação robusta, madura e escalável do Java Enterprise Edition - EE, proporcionando aos aplicativos e serviços alto desempenho, confiabilidade, disponibilidade, escalabilidade e recursos superiores de gerenciamento. | 8 |
| 2 | Oracle SOA Management Pack Enterprise Edition | Fornecer a governança e monitoramento de aplicações SOA, da execução de serviços, gerenciamento de infraestrutura e serviços, e dependências de serviço complexos. | 4 |
| 3 | Oracle SOA Suite for Oracle Middleware | Permitir desenvolvimento, integração, implantação e gerenciamento da Arquitetura Orientada a Serviços (SOA) com foco na interoperabilidade de sistemas por meio de conjunto de interfaces de serviços fracamente acoplados, onde os serviços não necessitam de detalhes técnicos da plataforma dos outros serviços para a troca de informações a ser realizada. | 4 |
| 4 | Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition | Melhorar o servidor de aplicação, bem como o desempenho da aplicação fornecendo funcionalidade para automaticamente detectar gargalos de desempenho, diagnosticar rapidamente esses problemas e identificar sua causa raiz. | 12 |
| 5 | Oracle Advanced Compression | Ajudar a gerenciar volumes crescentes de dados de maneira econômica, comprimindo qualquer tipo de dado, incluindo dados estruturados e não-estruturados como documentos, imagens e multimídia, bem como o tráfego da rede e dados em processo de backup, ou seja, ajudar a utilizar os recursos de maneira mais eficiente e a baixar os custos de armazenamento. | 24 |
| 6 | Oracle WebCenter Suite Plus | Integrar recursos Enterprise 2.0 a processos de negócios e aplicativos personalizados. Possibilitar a otimização dos processos de negócios que conectam os sistemas às comunidades de usuários e aumentam o valor corporativo. | 4 |
| 7 | Oracle Real Application Clusters | Fornecer soluções de banco de dados em alta disponibilidade para todos os aplicativos de negócios. | 24 |
| 8 | Oracle WebLogic Suite | Possibilitar a instalação, implantação e integração de aplicativos baseados no padrão Java Enterprise Edition, cujo objetivo é disponibilizar uma plataforma que abstraia do desenvolvedor de software algumas das complexidades de um sistema computacional, respondendo a questões comuns a todas as aplicações, como segurança, garantia de disponibilidade, balanceamento de carga e tratamento de exceções. Será a base das aplicações desenvolvidas no projeto e das ferramentas de integração de informação e modelagem de processos de negócio. | 4 |
| 9 | Oracle Unified Business Process Management Suite | Possibilitar a descoberta, análise, simulação, desenho, melhoria, implantação e monitoração de processos de negócio em conformidade com a disciplina de BPM - Business Process Management. | 4 |
| 10 | Oracle Partitioning | Possibilitar o particionamento de grande volume de informações em partições menores possibilitando melhor desempenho e gerenciamento. | 24 |
| 11 | Oracle Database Enterprise Edition | Fornecer o desempenho, a disponibilidade, a escalabilidade e a segurança necessárias para aplicativos de missão crítica, como aplicativos de OLTP (processamento de transações on-line), OLAP (processamento analítico on-line) com uso intensivo de consultas e aplicativos exigentes da Internet. | 24 |
| 12 | Change Management Pack | Rastrear e fazer alterações nas definições de objetos do banco de dados. | 12 |
| 13 | Oracle Diagnostic Pack | Fornecer relatórios de desempenho e disponibilidade para facilitar significativamente a tarefa de analisar os dados. | 12 |
| 14 | Oracle Tuning Pack | Automatizar o processo de ajuste de aplicativos. | 12 |
| 15 | Configuration Management Pack | Permitir que os administradores de banco avaliem, planejem e implementem mudanças no esquema do banco de dados para oferecer suporte a novos requisitos de aplicativos sem erros e perda de dados, minimizando o tempo de inatividade. | 12 |
| 16 | Oracle Big Data SQL | Fornecer aos usuários um único local para catalogar e proteger dados nos sistemas Hadoop e NoSQL: Oracle Database. | 36 |

| | | | |
|----|--|--|----|
| 17 | Oracle Data Visualization | Permitir identificar padrões, tendências e correlações que passariam despercebidas em relatórios, tabelas ou planilhas tradicionais. | 20 |
| 18 | Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance Software | Oferecer proteção de dados com um método que elimina virtualmente perda de dados e custo indireto de backup. Todo o processo é em tempo real da memória do sistema de forma que os dados possam ser recuperados até o último subsegundo. | 72 |
| 19 | Exadata Storage Server Software | Gerenciar e otimizar os servidores de armazenamento para aceleração de banco de dados. | 36 |
| 20 | Dispositivo Oracle Big Data X7-2: model Family | Manter Dispositivo Oracle Big Data X7-2: model Family. | 1 |
| 21 | Exadata Database Machine X7-2: model Family | Manter Exadata Database Machine X7-2: model Family. | 1 |
| 22 | Dispositivo Zero Data Loss Recovery X7: model Family | Manter Dispositivo Zero Data Loss Recovery X7: model Family. | 1 |
| 23 | Pacotes de Serviços | Obter maior performance e estabilidade do ambiente, contemplando todos os produtos licenciados da Oracle, contemplando Configuração, Tuning e Transferência de Conhecimento dos Produtos Oracle. | 9 |

Tabela 5 - Serviços de suporte técnico e atualização de equipamentos e licenças de softwares Oracle

7.3. Requisitos de suporte técnico e atualização

7.3.1. Os serviços de atualização de licença e suporte devem fornecer as alterações corretivas e necessárias ao funcionamento dos softwares contratados (bug fixing patches), como também o apoio técnico que visa à resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento dos programas, bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou releases e disponibilizadas pela Oracle.

7.3.2. A empresa contratada deverá manter a sua equipe de suporte técnico formada por profissionais especializados na tecnologia Oracle, a fim de que possa atender aos questionamentos feitos pela CONTRATANTE a respeito do funcionamento dos softwares.

7.3.3. O suporte técnico anual será fornecido nos termos das políticas de suporte técnico da Oracle vigentes na época da prestação dos serviços.

7.3.4. A versão atual das políticas de suporte técnico da Oracle poderá ser consultada por meio do site <http://www.oracle.com/br/corporate/policy/index.html>.

7.3.5. As atualizações das licenças serão disponibilizadas pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, sendo que as novas versões das licenças estarão disponíveis para download pela Secretaria de Estado da Economia no site da CONTRATADA.

7.3.6. Ao final do prazo do suporte, a Secretaria da Economia terá as licenças de uso dos softwares componentes da solução por tempo indeterminado, na última versão disponível que tiver sido atualizada.

7.3.7. As versões de programas que estiverem na fase de suporte poderão receber atualizações de software. As atualizações consistem em:

- a) Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção;
- b) Atualizações fiscais, legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa);
- c) Scripts de upgrade;
- d) Certificação com a maioria dos novos produtos/versões de terceiros;
- e) Principais versões de tecnologias e produtos, que incluem versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação.

7.3.8. As novas versões dos firmwares integrantes da solução ofertada deverão ser instaladas, após aprovação da Secretaria de Estado da Economia, quando identificada a necessidade por um especialista técnico da CONTRATADA ou pelo laboratório desenvolvedor do produto. A cada atualização realizada deverão ser fornecidos os manuais técnicos originais e documentos comprobatórios do licenciamento da nova versão.

7.3.9. Os pacotes de correção e atualização serão disponibilizados pela CONTRATADA, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança que integre o hardware objeto destas Especificações Técnicas.

7.3.10. As atualizações e correções (patches) dos softwares e firmwares deverão estar disponibilizadas por meio da Internet.

7.3.11. O serviço de suporte técnico deve permitir o acesso da Secretaria da Economia à base de dados de conhecimento que o fabricante tiver disponível para todos os itens que compõem a solução, provendo informações, assistência e orientação para:

- a) Instalação, desinstalação, configuração e atualização de software e imagem de firmware;
- b) Aplicação de correções (patches) de software e firmware;
- c) Diagnósticos, avaliações e resolução de problemas;
- d) Características dos produtos;
- e) Demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos de acordo com a Política de Suporte da Oracle.

7.3.12. A CONTRATADA disponibilizará por meio de portal na internet, depois de concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, informações referentes às substituições de peças (se for o caso), o número e descrição do chamado técnico, data e hora de abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.

7.3.13. A CONTRATADA deverá se comprometer em manter em sigilo, ou seja, não revelar ou divulgar as informações confidenciais ou de caráter não público recebidas durante a prestação dos serviços para a CONTRATANTE, tais como: informações técnicas, operacionais, administrativas, econômicas, financeiras e quaisquer outras informações, escritas ou verbais, fornecidas que sejam identificadas como confidenciais no momento de sua revelação, sobre os serviços contratados, ou que a ele se referem.

7.3.14. A CONTRATADA deve dispor e tornar disponível à Secretaria da Economia estrutura de suporte técnico, incluindo central de suporte, técnicos especialistas e estoque de peças de reposição, visando à prestação dos serviços de suporte e garantia durante o prazo estipulado no contrato.

7.3.15. A CONTRATADA disponibilizará serviços de suporte (incluindo manutenção de hardware) durante 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, executando-os sempre que acionada, ou com no mínimo a anuência nos casos de alertas automáticos pela Secretaria de Estado da Economia, mediante a abertura de chamado técnico.

7.3.16. A CONTRATADA deve dispor de serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico através do My Oracle Support ou por telefone 0800 (gratuito) por todo o período de garantia dos equipamentos e de suporte dos programas.

7.3.17. A utilização dos serviços de suporte deverá estar disponível para no mínimo 5 (cinco) pessoas autorizadas pela Secretaria da Economia.

7.3.18. As solicitações de suporte poderão ser efetuadas ilimitadamente durante a vigência do contrato, sem ônus adicional.

7.3.19. A CONTRATADA poderá receber alertas automáticos de ocorrências do sistema de chamados técnicos de severidade 1, devidamente configurado no portal <https://support.oracle.com> e, proativamente, comunicar a Secretaria da Economia e, com a anuência desta, realizar os serviços necessários para sanar os problemas relatados. Se houver, esses alertas também deverão estar disponíveis para os responsáveis indicados pela Economia, sendo estes os contatos principal e alternativo do chamado técnico de severidade 1 em andamento.

8. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

8.1. Nomear Gestores e Fiscais do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato.

8.2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

8.3. Efetuar conferência minuciosa dos serviços entregues, aprovando-os se for o caso.

8.4. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas neste Termo de Referência.

8.5. Atestar as notas fiscais para fins de pagamento - por intermédio do Gestor do Contrato -, comprovada a correta prestação dos serviços, com base nas informações prestadas pelos Fiscais.

8.6. Notificar a CONTRATADA, por meio de ofício, e-mail ou sistema de controle de ocorrências, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis, fixando prazos para a sua correção, respeitado o quanto disposto na política de suporte técnico da Oracle.

8.7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências de falhas relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados.

8.8. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço.

8.9. Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do Gestor e Fiscais do Contrato, especialmente quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos, de acordo com os padrões de qualidade definidos.

8.10. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências da CONTRATANTE, onde os serviços serão prestados, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação, o sigilo e o patrimônio.

8.11. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

8.12. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidos no presente Termo de Referência, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

9. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

9.1. Garantir a execução dos serviços, nos prazos acordados e conforme estabelecido neste Termo de Referência e seus anexos.

9.2. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas legalmente, necessárias para que todos os acordos sejam concluídos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.

9.3. Cumprir integralmente as cláusulas contratuais.

9.4. Manter os seus técnicos informados quanto às normas disciplinares da CONTRATANTE referentes à utilização e segurança das instalações, exigindo sua fiel observância, durante a permanência física nas dependências da CONTRATANTE.

9.5. Manter os seus técnicos identificados por crachás, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do Órgão CONTRATANTE.

9.6. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando ao Órgão CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários.

9.7. Comprometer em manter em sigilo, ou seja, não revelar ou divulgar as informações confidenciais ou de caráter não público recebidas durante a prestação dos serviços para a CONTRATANTE, tais como: informações técnicas, operacionais, administrativas, econômicas, financeiras e quaisquer outras informações, escritas ou verbais, fornecidas que sejam identificadas como confidenciais no momento de sua revelação, sobre os serviços contratados, ou que a ele se referem.

9.8. A CONTRATADA deve dispor e tornar disponível a CONTRATANTE estrutura de suporte técnico, incluindo central de suporte, técnicos especialistas e estoque de peças de reposição, visando à prestação dos serviços de suporte e garantia durante o prazo estipulado neste documento.

9.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviços de suporte (incluindo manutenção de hardware) durante 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, executando-os sempre que acionada, ou com no mínimo a anuência nos casos de alertas automáticos, pela a Secretaria de Estado da Economia de Goiás, mediante a abertura de chamado técnico.

9.10. Dispor de serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico através do My Oracle Support e por telefone 0800 (gratuito) por todo o período de garantia dos equipamentos e de suporte dos programas.

9.11. A utilização dos serviços de suporte deverá estar disponível para no mínimo 5 pessoas autorizadas pela CONTRATANTE.

9.12. As solicitações de suporte poderão ser efetuadas ilimitadamente durante a vigência do período contratado, sem ônus adicional.

9.13. Salvo disposto em política de segurança da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá receber alertas automáticos de ocorrências do sistema e, proativamente, comunicar a CONTRATANTE e, com a anuência desta, realizar os serviços necessários para sanar os problemas relatados. Se houver, esses alertas também deverão estar disponíveis para os responsáveis indicados pela CONTRATANTE.

9.14. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas nestas Especificações Técnicas ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

9.15. O serviço de suporte técnico deve permitir o acesso do CONTRATANTE à base de dados de conhecimento que o fabricante tiver disponível para todos os itens que compõe a solução deste, provendo informações, assistência e orientação para:

- a) instalação, desinstalação, configuração e atualização de software e imagem de firmware;
- b) aplicação de correções (patches) de software e firmware;

- c) diagnósticos, avaliações e resolução de problemas; características dos produtos;
- d) demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos de acordo com a Política de Suporte da Oracle.

10. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. O serviço deverá ser prestado conforme disposto em Ordem de Serviço a ser emitida pela CONTRATANTE e de acordo com a Política de Suporte da Oracle.
- 10.2. O recebimento, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Gestor e Fiscais do Contrato.
- 10.3. Ao final do ciclo mensal de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar aos Fiscais do Contrato a Notas Fiscais referentes aos referidos serviços, em até 10 (dez) dias úteis, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Contrato e na proposta.
- 10.4. Os serviços mensais serão avaliados no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento das Notas Fiscais, pelos Fiscais do Contrato.
- 10.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, os Fiscais do Contrato deverão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos neste Termo de Referência, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.
- 10.6. O Gestor do Contrato analisará toda documentação apresentada pelos Fiscais e, caso haja irregularidades que impeçam a Liquidação e o Pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.
- 10.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 10.8. Promovidas as correções necessárias na prestação dos serviços ou não havendo necessidade de corrigi-las, deverá o Gestor do Contrato atestar as Notas Fiscais, com base na documentação apresentada pelos Fiscais, formalizando o recebimento definitivo dos serviços - aceitação do objeto.
- 10.9. O recebimento definitivo não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, salvo em casos excepcionais devidamente justificados.
- 10.10. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos diretos resultantes da incorreta execução do Contrato.

11. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

11.1. Canais de atendimento

- 11.1.1. Atendimento deverá ser feito através de canal telefônico gratuito 0800 e por meio de endereço WEB ou outro meio similar. Os canais de atendimento deverão ser informados quando da assinatura do contrato.
- 11.1.2. Os canais de atendimento deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

11.2. Parâmetros de suporte técnico

- 11.2.1. Deverá ser ofertado suporte técnico a todas as soluções Oracle adquiridas previstas neste instrumento, por um período de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura do contrato.
- 11.2.2. A janela de atendimento compreenderá todos os dias da semana, inclusive domingos e feriados, 24 horas por dia (formato 24x7).
- 11.2.3. Deverá ser oferecido e ativado serviço “call home” que relate à CONTRATADA/FABRICANTE de maneira proativa as falhas ou possíveis falhas nos componentes da solução de modo que haja a abertura também proativa de chamados para resolução dos problemas.
- 11.2.4. O atendimento on-site compreenderá endereços na zona urbana do município de Goiânia.
- 11.2.5. O atendimento aos chamados deverá obedecer ao Nível de Serviços definidos neste Termo de Referência.
- 11.2.6. Chamados, Registros e Início de Prazos
 - 11.2.6.1. Será aberto um chamado técnico para cada incidente ou problema reportado.
 - 11.2.6.2. Os prazos para atendimento aos chamados de qualquer severidade serão considerados a partir da hora em que o chamado é aberto, isto é, registrado no canal disponibilizado pelo fabricante, recebendo dele uma identificação para acompanhamento, controle e histórico.

11.3. Monitoramento e controle de atendimento aos chamados

- 11.3.1. Todos os chamados serão controlados por sistema de informação do prestador de serviço de suporte.
- 11.3.2. Para efeito de acompanhamento das providências e do tempo decorrido desde a sua abertura, a CONTRATANTE será informada sobre cada abertura e fechamento de chamado efetuado, por meio de portal na internet.
- 11.3.3. O fechamento do chamado dar-se-á quer pela aplicação de correção ao produto quer pela aplicação de solução de contorno que possibilite a operação do sistema.
- 11.3.4. Antes do fechamento de cada chamado a CONTRATANTE deverá ser consultada para validar o fechamento do chamado.
- 11.3.5. Um chamado fechado sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas, devendo ser respeitados os prazos de atendimento definidos pela Política de Suporte Oracle.

12. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 12.1. A presente contratação somente será realizada após a confirmação da existência de recursos na dotação orçamentária destinada para este fim.

13. PAGAMENTO

- 13.1. Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, a Nota Fiscal enviada pela empresa e Atestada pelo Gestor do Contrato será encaminhada para Gerência de Execução Orçamentária e Financeira da CONTRATANTE para pagamento.
- 13.2. Para o pagamento, a Nota Fiscal ou Fatura deverá estar obrigatoriamente acompanhada da comprovação de regularidade fiscal, constatada por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no Art. 29 da Lei nº 8.666/1993.
- 13.3. Constatando-se a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da

CONTRATANTE.

13.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

13.5. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o aceite definitivo com o devido atesto da Nota Fiscal e será creditado em conta corrente, por meio de ordem bancária, devendo para isso ficar explicitado o nome da instituição financeira recebedora, agência, localidade, número da operação, quando for o caso, e número da conta corrente na qual deverá ser depositado o crédito.

13.6. Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente na Caixa Econômica Federal - CEF, que é a Instituição Bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar sua movimentação financeira, nos termos do Art. 4º da Lei Estadual nº 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

14. REAJUSTE DO CONTRATO

14.1. Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993, mediante requisição da CONTRATADA e desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano. O interregno mínimo de 01 (um) ano será contado:

- i. Para o primeiro reajuste: a partir da data da apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório;
- ii. Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.

14.2 O reajuste dos preços será feito pela aplicação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro índice que venha a substituí-lo, observados os preços praticados no mercado.

14.3 Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas após a assinatura do Termo de Apostilamento ou Termo Aditivo, respeitado o interregno mínimo estabelecido no item 14.1.

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, com início na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme inciso IV do art. 57 da Lei 8.666/93, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 15.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 15.1.2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- 15.1.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
- 15.1.4. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

15.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

15.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

16. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

16.1 A gestão da contratação será de responsabilidade da Gerência de Suporte Técnico/Superintendência de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado da Economia.

16.2 A Gerência de Suporte Técnico/Superintendência de Tecnologia da Informação designará servidores para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços contratados, que registrará em relatório todas as ocorrências relacionadas com a sua execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- a) advertência, por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- b) multa de:
 - i. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
 - ii. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
 - iii. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
 - iv. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- c) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- d) 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 própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

17.2. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

17.3. Conforme Decreto Estadual nº 9142, de 22 de janeiro de 2018, serão inscritas no CADIN Estadual - Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

17.4. Antes da aplicação de qualquer penalidade serão garantidos à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE sob este Contrato ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

17.5. O valor da multa aplicada deverá ser recolhido no setor financeiro da Secretaria de Estado da Economia, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis após a respectiva notificação.

17.6. Caso não seja paga no prazo previsto no item anterior, a multa será descontada por ocasião do pagamento posterior a ser efetuado pela CONTRATANTE ou cobrada judicialmente.

17.7. A totalidade das multas que vierem a ser aplicadas à CONTRATADA, durante toda a vigência do Contrato, não deverá ultrapassar o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

17.8. Além das penalidades citadas, a CONTRATADA ficará sujeita, ainda, no que couber, às demais penalidades referidas no Capítulo IV, da Lei nº 8.666/93.

18. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

18.1. Por se tratar de suporte técnico e atualização de versões, o conhecimento adquirido/disponível ficará armazenado no portal da fabricante, resultando no versionamento das licenças. Por tanto, não haverá a necessidade de transferência de conhecimento ou transição contratual.

19. REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. O objeto do presente instrumento será executado por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666/1993.

20. NÍVEL DE SERVIÇOS

20.1. O atendimento do chamado correspondente à ação da CONTRATADA de receber a notificação da ocorrência reportada pela CONTRATANTE, fazer a análise preliminar e encaminhar instruções de como se deve proceder, até que o problema seja considerado esclarecido.

20.2. Classificação das Severidades:

| Nível de Severidade | Descrição da Severidade | Tipo de atendimento | Indicador |
|---------------------|---|---------------------|--|
| 1 - Crítica | Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado. | Remoto | 90% do primeiro atendimento no prazo de 1 (uma) hora após a abertura do chamado (Disponível 24h/7dias) |
| 2 - Alta | Chamados associados a situações de impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho, a operação pode continuar de forma limitada. | Remoto | 90% do primeiro atendimento no prazo de 2,5 (duas) horas e meia comerciais após a abertura do chamado |
| 3 - Média | Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente. | Remoto | 90% do primeiro atendimento no prazo de até o próximo dia útil local, após a abertura do chamado |
| 4 - Baixa | Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto. | Remoto | 90% do primeiro atendimento no prazo de até o próximo dia útil local, após a abertura do chamado |

Tabela 6 - Classificação das Severidades.

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

- Número do chamado;
- Data e hora de abertura do chamado;
- Data e hora do início e do término do atendimento;
- Severidade do erro;
- Identificação do problema; e
- Solução aplicada.

20.4. A finalização de cada atendimento só poderá ser efetuada com a anuência formal do responsável técnico da CONTRATANTE.

20.5. Pelo descumprimento de quaisquer níveis de serviços acordados, sujeitar-se-á a CONTRATADA a glosas escalonadas tendo como base o valor total do contrato:

- Severidade 1 – Crítica: glosa de 1% (um por cento) do valor mensal, por evento.
- Severidade 2 – Alta: glosa de 0,8% (zero vírgula oito por cento) do valor mensal, por evento.
- Severidade 3 – Média: glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor mensal, por evento.
- Severidade 4 – Baixa: glosa de 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor mensal, por evento.

20.6. Os percentuais foram definidos de acordo com a diferenciação das atividades consideradas críticas das secundárias, de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros, bem como refletir fatores que estão sob controle da CONTRATADA, previsão de fatores, fora do controle da CONTRATADA, que possam interferir no atendimento do nível aceitável de serviços.

| Id. | Descrição | CSI | Und. | Qtde. | Suporte Técnico | Atualização | Valor Unitário | Valor Total |
|------------|--|------------|-------------|--------------|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| 1 | Oracle WebLogic Server Enterprise Edition | 19862200 | Und. | 8 | R\$ 15.698,57 | R\$ 38.263,92 | R\$ 6.745,31 | R\$ 53.962,50 |
| 2 | Oracle SOA Management Pack Enterprise Edition | 19862200 | Und. | 4 | R\$ 7.847,66 | R\$ 19.132,00 | R\$ 6.744,91 | R\$ 26.979,66 |
| 3 | Oracle SOA Suite for Oracle Middleware - Processor Perpetual | 19862200 | Und. | 4 | R\$ 18.053,48 | R\$ 44.003,44 | R\$ 15.514,23 | R\$ 62.056,92 |
| 4 | Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition | 19862200 | Und. | 12 | R\$ 11.303,14 | R\$ 27.549,97 | R\$ 3.237,76 | R\$ 38.853,11 |
| 5 | Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual | 19862200 | Und. | 24 | R\$ 21.664,18 | R\$ 52.804,03 | R\$ 3.102,84 | R\$ 74.468,21 |
| 6 | Oracle WebCenter Suite Plus - Processor Perpetual | 19862200 | Und. | 4 | R\$ 62.794,75 | R\$ 153.055,21 | R\$ 53.962,49 | R\$ 215.849,95 |
| 7 | Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual | 19862200 | Und. | 12 | R\$ 21.664,18 | R\$ 52.805,94 | R\$ 6.205,84 | R\$ 74.470,12 |
| 8 | Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual | 19862200 | Und. | 4 | R\$ 14.128,85 | R\$ 34.437,42 | R\$ 12.141,57 | R\$ 48.566,27 |
| 9 | Oracle Unified Business Process Management Suite | 19862200 | Und. | 4 | R\$ 18.053,48 | R\$ 44.003,28 | R\$ 15.514,19 | R\$ 62.056,77 |
| 10 | Oracle Partitioning - Processor Perpetual | 19862200 | Und. | 8 | R\$ 7.221,44 | R\$ 17.601,34 | R\$ 3.102,85 | R\$ 24.822,78 |
| 11 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 14721664 | Und. | 4 | R\$ 12.855,87 | R\$ 28.088,92 | R\$ 10.236,20 | R\$ 40.944,79 |
| 12 | Change Management Pack - Processor Perpetual | 14721664 | Und. | 4 | R\$ 963,96 | R\$ 2.106,26 | R\$ 767,55 | R\$ 3.070,22 |
| 13 | Oracle Partitioning - Processor Perpetual | 14721664 | Und. | 4 | R\$ 963,96 | R\$ 2.106,26 | R\$ 767,55 | R\$ 3.070,22 |
| 14 | Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual | 14721664 | Und. | 4 | R\$ 963,96 | R\$ 2.106,26 | R\$ 767,55 | R\$ 3.070,22 |
| 15 | Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual | 14721664 | Und. | 4 | R\$ 963,96 | R\$ 2.106,26 | R\$ 767,55 | R\$ 3.070,22 |
| 16 | Configuration Management Pack - Processor Perpetual | 14721664 | Und. | 4 | R\$ 963,96 | R\$ 2.106,26 | R\$ 767,55 | R\$ 3.070,22 |
| 17 | Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual | 14721664 | Und. | 4 | R\$ 6.240,71 | R\$ 13.636,09 | R\$ 4.969,20 | R\$ 19.876,79 |
| 18 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16242268 | Und. | 12 | R\$ 37.250,55 | R\$ 81.389,44 | R\$ 9.886,67 | R\$ 118.639,98 |
| 19 | Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual | 16242268 | Und. | 8 | R\$ 9.018,56 | R\$ 19.704,73 | R\$ 3.590,41 | R\$ 28.723,29 |
| 20 | Oracle Partitioning - Processor Perpetual | 16242268 | Und. | 12 | R\$ 12.024,78 | R\$ 26.273,08 | R\$ 3.191,49 | R\$ 38.297,86 |
| 21 | Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual | 16242268 | Und. | 8 | R\$ 1.829,84 | R\$ 3.998,13 | R\$ 728,50 | R\$ 5.827,97 |
| 22 | Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual | 16242268 | Und. | 8 | R\$ 1.829,84 | R\$ 3.998,13 | R\$ 728,50 | R\$ 5.827,97 |
| 23 | Change Management Pack - Processor Perpetual | 16242268 | Und. | 8 | R\$ 1.829,84 | R\$ 3.998,13 | R\$ 728,50 | R\$ 5.827,97 |
| 24 | Configuration Management Pack - Processor Perpetual | 16242268 | Und. | 8 | R\$ 1.829,83 | R\$ 3.998,15 | R\$ 728,50 | R\$ 5.827,98 |
| 25 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 18068600 | Und. | 2 | R\$ 18.597,00 | R\$ 39.518,62 | R\$ 29.057,81 | R\$ 58.115,62 |

| | | | | | | | | |
|---|--|----------|------|----|---------------|----------------|-------------------------|----------------|
| 26 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 18068599 | Und. | 6 | R\$ 53.364,89 | R\$ 113.400,38 | R\$ 27.794,21 | R\$ 166.765,27 |
| 27 | Oracle Big Data SQL - Disk Drive Perpetual | 22066563 | Und. | 36 | R\$ 5.401,39 | R\$ 11.542,38 | R\$ 470,66 | R\$ 16.943,77 |
| 28 | Oracle Data Visualization - Named User Plus Perpetual | 22066563 | Und. | 20 | R\$ 11.930,85 | R\$ 25.534,02 | R\$ 1.873,24 | R\$ 37.464,87 |
| 29 | Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance Software - Disk Drive Perpetual | 21929168 | Und. | 72 | R\$ 79.380,56 | R\$ 169.396,08 | R\$ 3.455,23 | R\$ 248.776,64 |
| 30 | Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual | 19862213 | Und. | 36 | R\$ 31.082,37 | R\$ 66.050,08 | R\$ 2.698,12 | R\$ 97.132,45 |
| Valor Total Softwares (SW) para 12 Meses | | | | | | | R\$ 1.592.430,60 | |

Serviços de Suporte Técnico e Atualização de Versão de Hardwares (HW)

| Id. | Descrição | Nº de Série | Und. | Qtde. | Valor Unitário | Valor Total |
|---|-------------------------------------|--------------------|-------------|--------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | Suporte Big Data X7-2 | 22053494 | Und. | 1 | R\$ 260.095,21 | R\$ 260.095,21 |
| 2 | Suporte Zero Data Loss Recovery | 21933202 | Und. | 1 | R\$ 273.630,78 | R\$ 273.630,78 |
| 3 | Suporte Exadata Database Machine X7 | 22053501 | Und. | 1 | R\$ 329.624,21 | R\$ 329.624,21 |
| Valor Total Hardwares (HW) para 12 Meses | | | | | | R\$ 863.350,20 |

Pacotes de Serviços

| Id. | Descrição | Und. | Qtde. | Valor Unitário | Valor Total |
|--|---|-------------|--------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | Pacotes de Serviços de Configuração, Tuning e Transferência de Conhecimento dos Produtos Oracle | Pacote | 9 | R\$ 32.000,00 | R\$ 288.000,00 |
| Valor Total Pacotes de Serviços para 12 Meses | | | | | R\$ 288.000,00 |
| Valor Mensal | | | | | R\$ 228.648,40 |
| Valor Total da Contratação para 12 Meses | | | | | R\$ 2.743.780,80 |

Legenda:

| | |
|--------------|---|
| CSI 19862200 | Aquisição por meio do Contrato nº 003/2015 - Cast Informática S/A |
| CSI 14721664 | Aquisição por meio do Contrato da Concorrência nº 002/2005 - JFM Informática Ltda. |
| CSI 16242268 | Aquisição por meio do Contrato nº 056/2008 - Ação Informática Ltda. |
| CSI 18068600 | Aquisição por meio do Contrato nº 018/2011 - Ação Informática Ltda. |
| CSI 18068599 | Aquisição por meio do Contrato nº 018/2011 - Ação Informática Ltda. |
| CSI 22066563 | Aquisição por meio do Contrato nº 052/2018 - Extreme Digital Consultoria e Representações Ltda. |
| CSI 21929168 | Aquisição por meio do Contrato nº 037/2018 - VS Data Comércio & Distribuição Ltda. |
| CSI 19862213 | Aquisição por meio do Contrato nº 003/2015 - Cast Informática S/A |



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO JORGE COELHO DE FIGUEIREDO NETO**, Gerente, em 27/11/2020, às 19:09, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO VIEIRA TOMAS**, Superintendente, em 27/11/2020, às 19:12, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT**, Secretário (a) de Estado, em 27/11/2020, às 19:23, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000016874124** e o código CRC **A48715B6**.



GERÊNCIA DE SUPORTE TÉCNICO
AVENIDA VEREADOR JOSE MONTEIRO 2233 - Bairro SETOR NOVA VILA - CEP 74653-900 - GOIÂNIA - GO - COMPLEXO
FAZENDÁRIO, BLOCO B (62)3269-2060



Referência: Processo nº 202000004076680



SEI 000016874124