



Anexo I – Descrição detalhada do objeto

1. Descrição Detalhada da Solução/Objeto

Aquisição de Serviço de subscrição com suporte na modalidade 24x7 e atualizações de versão, correção de bugs e melhorias de segurança a serem prestados pelo fabricante, pelo período de 12 (doze) meses, para 29 licenças do software Oracle Database Standard Edition 2 – Processor Perpetual.

Aquisição de Serviço de subscrição com suporte na modalidade 24x7 e atualizações de versão, correção de bugs e melhorias de segurança a serem prestados pelo fabricante, pelo período de 12 (doze) meses, para 25 licenças do software Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual.

Aquisição de Serviço de subscrição com suporte na modalidade 24x7 e atualizações de versão, correção de bugs e melhorias de segurança a serem prestados pelo fabricante, pelo período de 12 (doze) meses, para 1 (uma) licença do software Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual.

Aquisição de Serviço de subscrição com suporte na modalidade 24x7 e atualizações de versão, correção de bugs e melhorias de segurança a serem prestados pelo fabricante, pelo período de 12 (doze) meses, para 1 (uma) licença do software Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual.

1.1 REQUISITOS FUNCIONAIS E TÉCNICOS

REQ01 – Suporte técnico 24x7 em banco de dados Oracle.		
Descrição / Justificativa da Necessidade	Classificação	Solução Atual
<i>Necessidade de suporte do fabricante no modelo 24x7 em banco de dados Oracle Enterprise – Processor Perpetual, Oracle Diagnostic Pack - Processor Perpetual e Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual com direito a atualizações de software e disponibilidade de patches visando aprimoramento tecnológico e correção de bugs.</i>	Essencial	<i>Software atualmente com contrato de manutenção. Encerrará em 21/12/2020.</i>
Funcionalidade		
<i>Atualizações de versões, melhorias funcionais e correções de bugs dos softwares mencionados.</i>		
REQ02– Suporte 24x7		
Descrição / Justificativa da Necessidade	Classificação	Solução Atual
<i>Deve prover suporte técnico do fabricante dos softwares mencionados em regime 24x7</i>	<i>Essencial</i>	<i>Software atualmente com contrato de manutenção. Encerrará em 21/12/2020 .</i>
Funcionalidade		
<i>Suporte 24x7</i>		
REQ03– Permitir acesso ao suporte via telefone e internet		
Descrição / Justificativa da Necessidade	Classificação	Solução Atual
<i>Deve permitir acesso a central de atendimento da Oracle do Brasil por meio de telefone (0800) e internet.</i>	<i>Essencial</i>	<i>Software atualmente com contrato de manutenção. Encerrará em 21/12/2020.</i>
Funcionalidade		



Acesso a central de atendimento		
REQ04– Permitir escalonamento dos chamados de suporte		
Descrição / Justificativa da Necessidade	Classificação	Solução Atual
<i>Deve permitir escalonamento dos chamados em caso de insatisfação com o atendente (substituição do mesmo) por pedido da contratante.</i>	<i>Essencial</i>	<i>Contrato atual prevê esta funcionalidade e se encerrará em 21/12/2020.</i>
Funcionalidade		
Atendimento do suporte de melhor qualidade.		
REQ05– Obedecer padrões de severidade Oracle		
Descrição / Justificativa da Necessidade	Classificação	Solução Atual
<i>As solicitações de assistência técnica devem obedecer aos padrões de severidade Oracle de 1 a 4, sendo a severidade 1, a mais crítica e para a qual os canais de acesso devem estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana..</i>	<i>Essencial</i>	<i>Contrato atual prevê esta funcionalidade e se encerrará em 21/12/2020.</i>
Funcionalidade		
Acesso a central de atendimento e plano de severidade.		
REQ06– Fornecer documentação informativa para os serviços de suporte e atualizações.		
Descrição / Justificativa da Necessidade	Classificação	Solução Atual
<i>Deve fornecer ou manter acessível ao contratante, documentação informativa para uso dos serviços de suporte e atualizações de software.</i>	<i>Essencial</i>	<i>Contrato atual prevê esta funcionalidade e se encerrará em 21/12/2020.</i>
Funcionalidade		
Documentação de uso dos serviços de atualização e suporte.		

1.2 OUTROS REQUISITOS

Requisito	Tipo
Deve obedecer a política de suporte e proposta comercial da Oracle	Legal - essencial
Deve compreender um período não inferior a 12 meses, podendo ser prorrogado por até 48 meses.	Temporal - essencial

1.3 PARCELAMENTO DO OBJETO

1.3.1 Detalhamento dos Bens e Serviços que Compõem a Solução

Item	Descrição	Unid.	Qtde. Estimada	Classificação o Bem/Serviço	Prazo de Garantia
1	Serviço de subscrição de suporte na modalidade 24x7 e atualizações de versão, correção de bugs e melhorias de segurança, pelo período de 12 (doze) meses, para o software Oracle Database Standard Edition 2 – Processor Perpetual.	1	29	SERVIÇO (SUPORTE A USUÁRIOS DE TI)	12 meses
2	Serviço de subscrição de suporte na modalidade 24x7 e atualizações de versão, correção de bugs e	1	25	SERVIÇO (SUPORTE A	12 meses



	melhorias de segurança, pelo período de 12 (doze) meses, para o software Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual.			USUÁRIOS DE TI)	
3	Serviço de subscrição de suporte na modalidade 24x7 e atualizações de versão, correção de bugs e melhorias de segurança, pelo período de 12 (doze) meses, para o software Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual.	1	1	SERVIÇO (SUPORTE A USUÁRIOS DE TI)	12 meses
4	Serviço de subscrição de suporte na modalidade 24x7 e atualizações de versão, correção de bugs e melhorias de segurança, pelo período de 12 (doze) meses, para o software Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual.	1	1	SERVIÇO (SUPORTE A USUÁRIOS DE TI)	12 meses

1.3.2 Modelo de Prestação do Objeto/ Forma de Execução dos Serviços ou Fornecimento dos equipamentos

Suporte técnico na modalidade 24x7 via internet ou telefone aos softwares mencionados, possibilidade de atualizações de versão dos mesmos, ajustes de segurança e correção de bugs.

2 TERMOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

2.1 RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

2.1.1 Deveres e Responsabilidades do Tribunal

DEVERES E RESPONSABILIDADES DO TRIBUNAL

Receber a **comunicação de defeito** realizada pelos usuários e, se for o caso, encaminhar o chamado à contratada.

Zelar pela segurança dos **softwares**, evitando o manuseio por pessoas não habilitadas

Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o **acesso** dos técnicos do fornecedor **às dependências do Tribunal** onde os serviços serão executados.

Relatar, por escrito, com a devida comprovação, as eventuais **irregularidades** na prestação de serviços.

Sustar a execução de quaisquer **trabalhos** por estarem **em desacordo** com o especificado ou por qualquer outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida.

2.1.2 Deveres e Responsabilidades da Contratada

DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Indicar um preposto para o contrato, sendo este o interlocutor da contratada junto ao Tribunal para os assuntos relativos ao cumprimento das cláusulas contratuais e para participar de reuniões de acompanhamento, salvo para tratar de assuntos técnicos, sempre que solicitado por este Regional.

Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a **transferência de responsabilidade** a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

A contratada responderá integralmente por **danos** diretos que vier a causar ao Tribunal ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita.



O fornecedor não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.

Garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los ou reproduzi-los nos termos da Política de Suporte Técnico da CONTRATADA.

3 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

3.1 PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

3.1.1 Inspeções e Diligências

A contratada manterá registro das ocorrências ou chamados técnicos em seu ambiente de atendimento técnico na internet, ou central de atendimento. A contratante acompanhará e validará os registros contendo as Ordens de Serviço ou chamados técnicos no próprio site da Oracle.

3.1.2 Comunicação com Fornecedor

Função	Forma (telefone, email, chat, sala de reunião local, software de videoconferência, etc)	Tipo (Solicitação serviço, comunicação, acompanhamento)	Periodicidade	Emissor	Destinatário
Abertura de chamado	Internet ou telefone	Solicitação de serviço	Sob demanda	Contratante	Contratada
Encaminhamento de NFs	Correio		Mensal	Contratada	Contratante

3.1.3 Regras para Aplicação de Sanções/ Penalidades

Evento	Ocorrência	Sanção
Falhas nos produtos	Acordo de Nível de Serviço violado pelo fabricante	Penalidades nos termos da lei 8.666/93.