



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE CONECTIVIDADE E BANCO DE DADOS

TERMO DE REFERÊNCIA

Síntese do Tipo de Demanda: Solução de suporte e atualizações de software dos servidores do ambiente de gerenciamento de dados Oracle do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Código da Contratação: AQSETIN2024028

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. O presente Termo de Referência visa descrever detalhadamente a pretensão de contratação de serviço de suporte e atualização de *software* de soluções Oracle anteriormente adquiridas nos termos e quantidades adiante detalhados.
- 1.2. Tabela resumida de licenças de *software*:

| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE |
|------|------------------------------------|-------------------|------------|
| 1 | Oracle Database Enterprise Edition | Licença de núcleo | 16 |
| 2 | Oracle Diagnostics Pack | Licença de núcleo | 16 |
| 3 | Oracle Tuning Pack | Licença de núcleo | 16 |
| 4 | Oracle Real Application Clusters | Licença de núcleo | 16 |

A tabela expandida pode ser visualizada no tópico 2.7.

- 1.3. Os quantitativos indicados são meramente estimativos, não gerando para a TJCE a obrigação de pagamento por quantidades não solicitadas.
- 1.4. Os bens/serviços objeto da contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser especificados de forma objetiva - por padrões usuais do mercado - conforme justificativa constante do ETP - Estudo Técnico Preliminar.
- 1.5. Ocorrendo divergência entre o descritivo dos itens no Termo de Referência e quaisquer outros documentos relacionados à possível contratação ou mesmo em seus Anexos ou no sistema eletrônico no qual ocorrerá a licitação, prevalecerá o descritivo constante neste Termo de Referência.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 2.1. A solução é definida como contratação de suporte especializado e atualização de softwares Oracle, para as licenças previamente adquiridas (tabela 1.2). E conta com alguns objetivos:
- 2.1.1. A atualização dos bancos de dados para versões mais modernas, permitindo que sejam corrigidos erros de versões anteriores e que se tenham novos recursos disponíveis para utilização;
- 2.1.2. Viabilização de atualizações nos sistemas que utilizam esses bancos de dados, permitindo que os sistemas desenvolvidos possam fazer uso de tecnologias mais atuais suportadas por bancos de dados mais modernos;
- 2.1.3. A garantia da alta disponibilidade de solução de banco, pois com a licença Oracle RAC é possível manter dois servidores de bancos de dados ativos simultaneamente para que um venha a substituir o outro em eventual falha;
- 2.1.4. Utilização de ferramentas para otimização de consultas e melhorias de desempenho dos SGBDs, e consequentemente, dos sistemas internos;
- 2.1.5. Aprimoramento da arquitetura do ambiente permitindo novas possibilidades e sendo suportada oficialmente pela fabricante;
- 2.1.6. Suporte na correção de problemas complexos que venham a ocorrer durante o funcionamento dos SGBDs;
- 2.1.7. Diminuição no tempo de indisponibilidade em virtude da alta disponibilidade e do suporte especializado na correção de problemas.
- 2.2. Conforme detalhado acima e nos Estudos Técnicos Preliminares, o serviço pretendido é essencial e garante a manutenção das atividades do TJCE, já que relacionados à atividade fim do Poder Judiciário, que necessita de Sistemas Judiciários, que por sua vez, utilizam SGBDs Oracle para prestar jurisdição aos cidadãos atendidos.
- 2.3. A contratação do objeto deste Termo de Referência permite que os SGBDs Oracle permaneçam atualizados e com Suporte, e se relaciona com o Aperfeiçoamento da estrutura tecnológica e Proporcionam segurança, disponibilidade e confiabilidade aos dados, de modo a entregar condições para os trabalhos requeridos e para a boa prestação jurisdicional, por decorrência.

2.4. A contratação do objeto deste Termo de Referência se mostra apta a resolver a necessidade de suporte e atualização de *softwares* Oracle pelo período de 12 meses, garantindo alta disponibilidade e eficiência das soluções Oracle de gerenciamento de dados do TJCE durante o período especificado;

2.5. O objeto dessa especificação possui natureza continuada, sendo prestado sob demanda, à medida em que surgem problemas ou atualizações de versões dos programas utilizados. Tal serviço almeja, em sua essência, manter a disponibilidade do ambiente, visto que sérios problemas podem ser enfrentados caso haja descontinuidade dos ambientes que fornecem os dados para os sistemas judiciais e administrativos.

2.6. Breve histórico de licenciamento do ambiente

2.6.1. Na construção do licenciamento do ambiente Oracle de gerenciamento de dados do TJCE, foram adquiridas licenças de uso perpétuo em diferentes momentos;

2.6.2. Tais licenças foram objetos dos contratos 50/2006, 36/2010 e 22/2011 desta Corte;

2.6.3. Cada aquisição possuía características e momentos únicos, o que conferiu às licenças valores distintos, mesmo quando se tratava do mesmo produto (*software*).

2.6.4. Cada par (quantidade x produto) possui um identificador numérico único em cada contratação, denominado CSI (*Customer Support Identifier*). Esse identificador chave auxilia nas questões de licenciamento e Suporte;

2.6.5. Os elementos acima justificam a listagem abaixo contendo múltiplos itens em quantidades diferentes para categorias diferentes. Contudo, totalizam 16 licenças de cada *software* para atualização e 16 para suporte.

2.7. Serviços que compõem a solução:

Os itens listados a seguir representam uma expansão da tabela 1.2, em que são apresentados apenas os *softwares* principais agregados e as quantidades de licenças, ocultando o detalhamento de tipo de licença e CSI. Abaixo é possível notar o item de *software* com a diferença de categoria (Suporte ou Atualização) bem como a quantidade de licenças adquiridas nas contratações que originaram o ambiente.

| ITEM | DESCRIÇÃO | CSI | QTD. |
|---------------------------------|--|----------|------|
| Suporte Prioritário | | | |
| 1 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 15205649 | 2 |
| 2 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16402657 | 1 |
| 3 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16866354 | 13 |
| 4 | Oracle Real Application Clusters – Processor Perpetual | 16866354 | 16 |
| 5 | Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual | 17912045 | 8 |
| 6 | Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual | 17912045 | 8 |
| 7 | Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual | 17912093 | 8 |
| 8 | Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual | 17912093 | 8 |
| Atualizações de Software | | | |
| 1 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 15205649 | 2 |
| 2 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16402657 | 1 |
| 3 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16866354 | 13 |
| 4 | Oracle Real Application Clusters – Processor Perpetual | 16866354 | 16 |
| 5 | Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual | 17912045 | 8 |
| 6 | Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual | 17912045 | 8 |
| 7 | Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual | 17912093 | 8 |
| 8 | Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual | 17912093 | 8 |

2.8. Execução da solução:

2.8.1. Prestar os serviços de atualizações e suporte dos softwares durante a vigência do contrato;

2.8.2. Receber, registrar e controlar os chamados efetuados pela CONTRATANTE;

- 2.8.3. Acompanhar os chamados até o completo restabelecimento operacional;
- 2.8.4. Disponibilizar um relatório de atendimento após finalizado um incidente/solicitação, contendo data/hora da abertura do chamado, data/hora do início do atendimento do chamado, data/hora da solução do chamado, agentes e procedimento realizado;
- 2.8.5. Disponibilizar, com periodicidade mensal ou sob demanda, Relatório de Acompanhamento de Atendimento. Devem constar nesse relatório, dentre outras informações: os indicadores/metras dos níveis de serviços definidos e alcançados; todos os números dos atendimentos realizados, com data/hora da abertura do atendimento, data/hora do início do atendimento, data/hora da solução do atendimento, agentes e procedimentos realizados; recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual;
- 2.8.5.1. O relatório deve ser exportável em formatos abertos comuns (csv, json, xml, ...).

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

- 3.1. A contratação do objeto deste Termo de Referência atende à necessidade de Suporte e atualização do ambiente de dados Oracle do TJCE, devidamente exposta nos Estudos Técnicos Preliminares que antecederam este Termo de Referência.

3.2. Contextualização e justificativa da contratação

- 3.2.1. Atualmente a Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE possui em sua infraestrutura tecnológica, equipamentos e softwares que compõe a solução de Gerenciamento de banco de dados Oracle, conforme descritivo apresentado abaixo:

3.2.1.1. Equipamentos

- 3.2.1.1.1. 2x Servidores DELL PowerEdge R740 (serão substituídos por 2x Lenovo ThinkSystem SR650 V3 já adquiridos)

- 3.2.1.1.2. 2x Storages Huawei Dorado 5300

3.2.1.2. Licenças para os softwares abaixo:

As licenças foram adquiridas em contratações anteriores, conforme detalhamento no tópico 2.6.

- 3.2.1.2.1. Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual

- 3.2.1.2.2. Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual

- 3.2.1.2.3. Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual

- 3.2.1.2.4. Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual

3.2.1.3. Suporte para os softwares abaixo:

- 3.2.1.3.1. Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual

- 3.2.1.3.2. Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual

- 3.2.1.3.3. Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual

- 3.2.1.3.4. Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual

- 3.2.2. Assim equipado, o TJCE precisa de atualização do *Softwares* adquiridos, bem como suporte para os mesmos produtos.

3.3. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

- 3.3.1. A contratação ora pretendida está em consonância com os objetivos estratégicos do Plano de Contratações de STIC, planejamento alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), com o Planejamento Estratégico Institucional e com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário e Estratégia Nacional de TIC (ENTIC-JUD), visto que prevê Assegurar e aperfeiçoar a infraestrutura tecnológica necessária para a prestação jurisdicional efetiva, além de Proporcionar segurança, disponibilidade e confiabilidade às informações dos sistemas institucionais, o que é imprescindível para o funcionamento do TJCE no desempenho de suas atividades institucionais.

- 3.3.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (2025), especificamente no Código da Contratação TJCESETIN_2025_0009.

- 3.3.3. Faz-se ainda imbuir que o movimento de evolução do modelo de TIC do TJCE alinha-se às melhores práticas de governança de TI, especialmente ao adotar critérios, métricas e controles mais rigorosos de mensuração dos serviços prestados.

3.4. Estimativa da demanda

- 3.4.1. Através do Estudo Técnico Preliminar, foi possível identificar a quantidade necessária de Atualização de *Software* e Suporte para as 16 licenças de núcleos de processadores. Os elementos contemplados estão nas especificações da tabela do tópico 2.7.

3.5. Pesquisa de Mercado

- 3.5.1. A pesquisa mercadológica está disponível no Anexo I **Mapa Comparativo de Preços**.

3.6. Justificativa para Inexigibilidade de Licitação

- 3.6.1. A empresa Oracle do Brasil Sistemas Ltda. é detentora da exclusividade da prestação dos serviços do pacote denominado “Suporte Oracle”, exclusividade essa reconhecida através da Certificação da Associação Brasileira de Empresas de Softwares – ABES (Certidão nº 250114/42.898).

- 3.6.2. Abaixo, o trecho da certidão que detalha a informação:

A Oracle do Brasil Sistemas Ltda., até a presente data, é a única única companhia autorizada pela Oracle Corporation no Brasil a prestar os serviços conjuntamente denominados “Suporte Oracle”, que consistem nos serviços de suporte técnico e manutenção em regime continuado de operação (24 hs por dia, 07 dias por semana, 365 dias ao ano) para os produtos aqui listados, incluindo: (i) Novas versões de produtos; (ii) Correções de erros para esses produtos; (iii) Serviços de suporte técnico e manutenção através do MyOracleSupport (MOS) com o oferecimento de atualização (patches, bug fixes, bases de conhecimento Oracle, matrizes de compatibilidades, etc.), dentre outros, e upgrades; (iv) Acesso ao portal Oracle MyOracleSupport para engajamento das áreas Oracle

de engenharia e P&D; (v) Suporte Técnico Prioritário (incluindo recursos suplementares). Os serviços de “Suporte Oracle”, acima especificados seguem as Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle atualmente vigentes.

3.6.3. Dessa forma, como apenas a Oracle está habilitada a prestar os referidos serviços, essa aquisição será por inexigibilidade de licitação, de acordo com o inciso I do Art. 74 da Lei 14.133/21, que prevê inexigibilidade nos casos de “aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;”

3.6.4. Como etapa de garantia de que a contratação é financeiramente viável, foram avaliados os valores de acordos semelhantes e o valor proposto pela Oracle está compatível com os valores praticados com outros clientes que fazem uso da mesma solução. Tais detalhamentos podem ser observados na pesquisa mercadológica no Anexo I - **Mapa Comparativo de Preços**.

3.7. Parcelamento da solução de TIC

3.7.1. Por se tratar de contratação direta por inexigibilidade, conforme justificativa apresentada no item 3.6, não será avaliado o parcelamento do objeto e a sua forma de adjudicação, por não haver um processo licitatório.

3.8. Resultados e benefícios a serem alcançados

3.8.1. A solução indicada permitirá o suprimento das necessidades relacionadas a Gerenciamento de banco de dados Oracle, de modo que garanta, ao menos em relação a este insumo, a não interrupção da Alta disponibilidade dos dados para processamento dos sistemas jurisdicionais que utilizam o respectivo SGBD.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A **CONTRATADA** deve possuir aptidão para a execução dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com objeto deste Termo de Referência.

4.2. Capacidade e disponibilidade para emitir notas fiscais de serviços.

4.3. A **CONTRATADA** deve alocar nas atividades somente trabalhadores com vínculos formais e necessariamente segurados do Instituto Nacional de Seguridade Social.

4.4. A **CONTRATADA** deverá utilizar somente as formas juridicamente válidas para a vinculação dos trabalhadores e promover sua gestão de modo responsável, com atendimento pleno das normas e direitos trabalhistas e prevenção de riscos e acidentes de trabalho;

4.5. Nos casos de atividades, ou parte delas, controladas ou de exercício mediante autorização prévia, caberá à **CONTRATADA** a regularização e obtenção de respectiva(s) licença(s) ou registro(s);

4.6. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:

4.6.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH Nº 4 DE 11/05/2016;

4.6.2. Não ter sido condenada, a **CONTRATADA** ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105;

4.7. A **CONTRATADA** deverá comprovar, no início da prestação dos serviços e a cada prorrogação contratual, o cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei no 8.213/1991.

4.8. Requisitos de negócio

4.8.1. Diante das necessidades que o negócio precisa em relação aos sistemas e solução de informações do TJCE, destaca-se os seguintes recursos e funcionalidades a serem atendidos:

4.8.1.1. Garantir a modernização da infraestrutura de TIC;

4.8.1.2. Garantir suporte para minimizar tempo de indisponibilidade Oracle;

4.8.1.3. Garantir otimização dos recursos disponíveis para agilizar o desempenho dos sistemas.

4.8.2. Ademais, importante cuidado deve ser direcionado a licenciamento, pois esta solução encontra as seguintes restrições ou limitações técnicas:

4.8.3. A quantidade de licenças depende da quantidade de núcleos e processadores, bem como o tipo deles;

4.8.3.1. O Estudo Técnico Preliminar levou em consideração as restrições de licenciamento e fez os cálculos necessários para a identificação do correto número de licenças.

4.8.4. Uma eventual modificação que cause expansão ou contração do ambiente precisa estar devidamente alinhada com o licenciamento.

4.9. Requisitos de capacitação

4.9.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

4.10. Requisitos legais

4.10.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à [Constituição Federal](#), à [Lei nº 14.133/2021](#), à Resolução CNJ n.º 468/2022 e suas atualizações, [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.10.2. Além dessas referências normativas, devem também ser observados os ditames do Art. 74 da referida Lei.

4.11. Requisitos de manutenção

4.11.1. Devido às características da solução, há necessidade de garantia e realização de atualizações (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada em relação às versões dos *softwares* utilizados, visando à manutenção da disponibilidade e operacionalidade integral da solução;

4.11.2. A **CONTRATADA** prestará, através de sua equipe de suporte, serviços de atualizações de licenças de software e suporte, consistentes no fornecimento de eventuais correções de erros que possam vir a ocorrer nos softwares de banco de dados Oracle, novas versões e novos *releases*, bem como serviços

consistentes no esclarecimento de dúvidas ao CONTRATANTE, relativamente à utilização e configuração dos softwares, durante o prazo de vigência do contrato.

4.12. Requisitos temporais

4.12.1. O prazo do início do serviço de suporte é 15/05/2025, de forma a evitar descontinuidade da solução.

4.13. Requisitos de segurança da Informação

4.13.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do TJCE;

4.13.2. A CONTRATADA deverá tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-las ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos 03 (três) anos subsequentes ao seu término. O seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais cabíveis;

4.13.3. A Contratada deve seguir as normas e procedimentos estabelecido na Resolução do Órgão Especial nº 15/2023 e da Resolução do Órgão Especial nº 40/2022, que trata da Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (PGPPDP) do Poder Judiciário do Estado do Ceará;

4.13.4. As obrigações e conhecimentos sobre os requisitos de segurança serão ratificados por CONTRATADA e CONTRATANTE nos documentos posteriores, quando da contratação, através do Anexo III - **TCMS - Termo de Compromisso de Sigilo e normas de Segurança**.

4.14. Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.14.1. A CONTRATADA deverá orientar sua equipe técnica sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta seletiva, inclusive à adequada destinação dos resíduos porventura gerados na execução do contrato, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente, quando aplicável;

4.14.2. Os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto junto ao TJCE, deverão cumprir os seguintes requisitos:

4.14.2.1. Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando vestuário que comprometa a imagem institucional do TJCE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

4.14.2.2. Respeitar todos os servidores e demais colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

4.14.2.3. Atuar nas dependências do TJCE, se necessário, com urbanidade e cortesia.

4.14.3. Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

4.14.3.1. Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão;

4.14.3.2. As configurações de *hardware* e *software* deverão ser realizadas visando ao alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

4.14.3.3. Utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e oferecer o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos do TJCE.

4.14.4. Dessa forma, a CONTRATADA não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

4.15. Requisitos de arquitetura tecnológica

4.15.1. O Objeto deverá observar integralmente os requisitos de arquitetura tecnológica descritos a seguir:

4.15.1.1. Os *softwares* instalados devem ser compatíveis com o *hardware* disponível do TJCE e dedicado para tal fim.

4.16. Requisitos de projeto e de implementação

4.16.1. Os *softwares* deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.16.2. Compatibilidade com os *softwares* atualmente instalados no ambiente de dados Oracle do TJCE.

4.17. Requisitos de implantação

4.17.1. O Objeto deverá observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.17.1.1. Os dias e horários de atualizações dos *softwares* devem ser acordados com o TJCE;

4.17.1.2. Quaisquer indisponibilidades devem ser comunicadas com antecedência mínima de 24 horas ao TJCE.

4.18. Requisitos de garantia, Manutenção e Assistência Técnica

4.18.1. A CONTRATADA garantirá os serviços realizados durante a resolução dos chamados técnicos pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da respectiva data de resolução do chamado;

4.18.2. Durante esse período de garantia, a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos apresentados nos serviços entregues durante o período da vigência do contrato. Os defeitos compreendem, mas não se limitam, a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatório e quaisquer outras ocorrências que impeçam o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará mesmo que os serviços já tenham sido faturados e pagos, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

4.18.3. A garantia será prestada com vistas a manter os objetos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o TJCE.

4.18.4. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos serviços pela própria CONTRATADA.

4.18.5. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados nos serviços, compreendendo, caso couber.

4.18.6. Os custos incorridos na contratação de terceiros e na substituição de *softwares* ou módulos, por decorrência de garantia não atendida no prazo notificado, serão devidos e cobrados a CONTRATADA que desatendeu ao prazo de atendimento da garantia.

4.18.7. A garantia legal do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

4.18.8. O desatendimento do prazo e providências de garantia determina adicionalmente a aplicação de penalidade administrativa à CONTRATADA, na medida em que configura descumprimento de contrato.

4.19. Requisitos de qualificação profissional

4.19.1. Não há exigência de qualificação profissional uma vez que a CONTRATADA é a única fornecedora autorizada a possuir o serviço requerido, além de ser a fabricante e detentora oficial da Solução.

4.20. Requisitos de formação da equipe

4.20.1. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente a contratação.

4.21. Requisitos de metodologia

4.21.1. O fornecimento do objeto não está condicionado ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviços (OS) emitida pela Contratante, por se tratar de serviço que não pode sofrer interrupção. Contudo uma OS será emitida para formalização das atividades;

4.21.2. A OS indicará o tipo de serviços, a quantidade e a localidade na qual as soluções deverão ser entregues.

4.21.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

4.21.4. O andamento do fornecimento do objeto deve ser acompanhado pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.22. Requisitos de segurança da informação

4.22.1. Conforme 4.13.

4.23. Outros requisitos aplicáveis

4.23.1. Requisitos de sustentabilidade

4.23.1.1. Além dos parâmetros específicos de sustentabilidade intrinsecamente vinculados ao tipo de objeto contratual, a CONTRATADA deve estar em conformidade com exigências que fomentem a adoção de boas práticas destinadas a otimizar o uso de recursos, reduzir a incidência de desperdícios, mitigar a poluição e considerar atentamente as preocupações de cunho social.

4.23.1.2. Estes critérios englobam:

4.23.1.2.1. Adoção de práticas que promovam a racionalização e economia no consumo de energia elétrica, contribuindo para a redução dos impactos ambientais.

4.23.1.2.2. Treinamento e capacitação periódicos dos empregados, com foco em boas práticas de otimização de recursos, visando ao desenvolvimento sustentável.

4.23.1.3. Dessa forma, a CONTRATADA não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades do TJCE

5.1.1. O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital e seus anexos e ainda:

5.1.1.1. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias ao fornecimento respectivo;

5.1.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

5.1.1.3. Viabilizar todas as condições necessárias para a prestação dos serviços.

5.2. Deveres e responsabilidades da contratada

5.2.1. A CONTRATADA deverá executar, além dos itens previstos no tópico 2.8, os seguintes:

5.2.1.1. Responsabilizar-se pelo custeio do deslocamento do profissional ao local da prestação de serviço, bem como, por todas as despesas de transporte, diárias, hospedagem ou quaisquer outros custos envolvidos na prestação dos serviços, no caso de atividades presenciais;

5.2.1.2. Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta, demissão ou outros análogos;

5.2.1.3. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, por qualquer forma, as obrigações assumidas oriundas desse contrato, nem subcontratar;

5.2.1.4. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do contrato;

5.2.1.5. Arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza causado à CONTRATANTE, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção do contrato, exceto quando isto ocorrer por exigência do CONTRATANTE ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a sua ocorrência;

5.2.2. A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência, anexos e na sua proposta, assumindo os seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.2.2.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão ao menos as indicações referentes a: número de empenho, número do processo, marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

- 5.2.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), reconhecendo desde já a aplicabilidade desta legislação específica no fornecimento detalhado neste instrumento;
- 5.2.2.3. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;
- 5.2.2.4. Comunicar ao TJCE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data da execução ou entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 5.2.2.5. Cumprir o contrato dentro do prazo estipulado, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na quantidade solicitada;
- 5.2.2.6. Assumir toda a responsabilidade pelos custos diretos e indiretos, encargos/tributos, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, adicionais de insalubridade, periculosidade, taxas, taxas de administração, fretes, carga e descarga, seguros, deslocamentos de pessoal, embalagem, validade/e ou garantia, contribuições fiscais e parafiscais, e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto;
- 5.2.2.7. Manter à frente pessoa qualificada, para representá-lo junto à fiscalização do TJCE;
- 5.2.2.8. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de softwares empregados, e responder por danos causados diretamente a terceiros ou ao TJCE, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 5.2.2.9. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de execução

- 6.1.1. A execução do contrato será acompanhada por representante(s) do TJCE, definido(s) como Gestor e Fiscal(is) do Contrato, que manterá(ão) comunicação com o representante indicado pela CONTRATADA, denominado PREPOSTO.
- 6.1.2. A CONTRATADA designará formalmente o PREPOSTO da CONTRATADA, na forma do modelo do Anexo II - **Termo de Preposto** que deverá manter-se acessível e disponível para tratamento das questões executivas do contrato por todo o período de realizações contratuais, podendo a CONTRATADA nomear mais de um PREPOSTO para o encargo.
- 6.1.3. As comunicações entre o TJCE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito, preferencialmente de forma eletrônica e concentradamente pelo representante legal da CONTRATADA ou preposto do contrato.
- 6.1.4. A fiscalização poderá ser efetivada por amostragem e com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo.
- 6.1.5. A fiscalização da execução será efetuada pelo fiscal técnico, que acompanhará o cumprimento e exigirá que sejam cumpridas todas as exigências relacionadas ao fornecimento, de modo a assegurar os melhores resultados para o TJCE.
- 6.1.6. A fiscalização técnica deve avaliar, através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a qualidade e condições da entrega e recebimento dos objetos, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 6.1.7. A fiscalização técnica deve monitorar a qualidade dos objetos entregues em cotejo com as especificações deste Termo de Referência, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 6.1.8. Poderão ser exigidos documentos comprobatórios e evidências da CONTRATADA, para confrontar com a proposta e detalhamentos deste Termo de Referência em busca da conferência de adequação.
- 6.1.9. A fiscalização abrange, ainda, as seguintes verificações específicas nos serviços prestados:
 - 6.1.9.1. Serão fiscalizados os Níveis Mínimos de Serviços descritos no tópico 8.1;
- 6.1.10. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, problemas de *software* (*bugs*), emprego de *software* inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do TJCE ou de seus agentes.
 - 6.1.10.1. Tratando-se de equipamentos, materiais, insumos ou quaisquer outros alcances fornecidos pelo TJCE para a realização das atividades, deverá a CONTRATADA avaliar a adequação dos mesmos e solicitar substituição, quando inadequados, não sendo admitido associar a falta de qualidade destes ao resultado dos serviços, vez que o conhecimento técnico mais apurado e responsabilidade pelas entregas finais de serviços são da CONTRATADA.
- 6.1.11. A fiscalização do TJCE anotar no histórico do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, podendo exigir da CONTRATADA acompanhamento e participação nos registros e restando a CONTRATADA obrigada cumprir a exigência.
- 6.1.12. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, sem prejuízo de promover o sancionamento porventura cabível.

6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

- 6.2.1. A quantidade a ser fornecida deve corresponder exatamente ao que diz o item 3.4 deste documento, conforme definições deste TR, podendo ser ajustada ao longo da contratação.

6.3. Mecanismos formais de comunicação

- 6.3.1. São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- 6.3.1.1. Ordem de Serviços (OS);
- 6.3.1.2. Ata de Reunião;
- 6.3.1.3. Ofício;
- 6.3.1.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.3.1.5. E-mails e Cartas.

6.4. Manutenção de sigilo e normas de segurança

- 6.5. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 6.6. O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos III e IV respectivamente.

6.7. Formas de transferência de conhecimento

- 6.8. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

- 6.8.1.1. Informações sobre instalação, configuração, utilização e funcionalidades dos softwares contemplados com os serviços podem ser transferidas das seguintes formas:
 - 6.8.1.1.1. Esclarecimentos às dúvidas e questionamentos feitos pela CONTRATANTE através dos serviços de suporte da CONTRATADA;
 - 6.8.1.1.2. Disponibilização de documentação técnica dos produtos e da base de conhecimentos.
- 6.8.1.2. Informações sobre problemas, chamados, ações podem ser transferidas através dos relatórios de chamados.

6.9. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.9.1. Transição

- 6.9.1.1. Seis meses antes do encerramento contratual a Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos iniciará a elaboração de projeto para renovação de contrato ou nova contratação.

6.9.2. Encerramento

- 6.9.2.1. Um mês antes do encerramento contratual, o Serviço de 3º Nível de Banco de Dados Oracle solicitará a disponibilização, pela CONTRATADA, para download e instalação pelo CONTRATANTE, das versões finais dos produtos, bem como últimas correções de problemas e funcionalidades.
- 6.9.2.2. Imediatamente após o encerramento, a Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos solicitará a revogação dos perfis de acesso da Contratada aos recursos de *software* e hardware do TJCE a que tenha acesso.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de aceitação

- 7.2. 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 fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 7.3. Em caso de constatação de desvios executivos ou defeitos que comprometam a qualidade do objeto, bem como má fé da CONTRATADA, esta fica obrigada a corrigir ou complementar os serviços no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação encaminhada pelo TJCE.

7.4. Recebimento provisório

- 7.4.1. Os serviços de Suporte Técnico serão aferidos mensalmente com a respectiva apuração dos níveis de serviços, devendo, a Contratada, elaborar, mensalmente, Relatório de Acompanhamento de Atendimento, apresentando-o ao TJCE até o dia 10 do mês subsequente ao da prestação dos serviços, no momento se dará o recebimento provisório;
- 7.4.1.1. Devem constar nesse relatório, dentre outras informações, todos os elementos descritos no item 2.8.5.
- 7.4.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo TJCE, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, no Contrato e na proposta, com base no termo constante no Anexo V - **Termo de Recebimento Provisório**, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 7.4.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 7.4.3.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de conclusão dos serviços oriunda do contratado, acompanhada de comprovação da prestação dos serviços a que se referem.
- 7.4.4. Para efeito de recebimento provisório:
- 7.4.4.1. Será apurado 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 instrumento, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada;
 - 7.4.4.2. Será verificada, no que couber, a manutenção da idoneidade trabalhista e previdenciária.

- 7.4.5. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito em relação ao mesmo período ou conjunto de serviços, com a entrega do último.
- 7.4.6. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 7.4.7. O pagamento não será encaminhado e nenhum prazo de pagamento contará enquanto haja pendência de recebimento ou indicação de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.4.8. O recebimento e aceitação dos serviços, inclusive quando conte com subcontratação, não excluirá a responsabilidade civil da CONTRATADA pela qualidade, durabilidade, solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.5. Recebimento definitivo

- 7.5.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, após confirmação das características e verificação da qualidade e quantidade dos serviços, assim como atendimento das demais obrigações contratuais, sendo expedida a competente aceitação, mediante termo circunstanciado.
- 7.5.2. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução do objeto, será realizado pelo gestor do contrato, conforme termo constante no Anexo VI - **Termo de Recebimento Definitivo** e é condição para iniciar a contagem do prazo de pagamento.
- 7.5.3. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa, 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.
- 7.5.4. Podem ser recusados serviços integral ou parcialmente, a critério do TJCE, e toda informação divergente do contrato e fato gerador para a recusa será formalmente registrada e comunicada à CONTRATADA.
- 7.5.5. A recusa da nota fiscal poderá ser feita devido à ausência de documentação exigível que deveria acompanhá-la, negativa por parte da CONTRATADA de promover a substituição ou de emissão de cartas de correção, ou mesmo por conta de demais não conformidades ocorridas durante as etapas do processo de recebimento que não tenham sido corrigidas.
- 7.5.6. Em caso de recebimento parcial da nota fiscal, poderá disponibilizar os serviços parcialmente recebidos e atestados para utilização. Contudo, será estabelecido um prazo à CONTRATADA para solução do problema. Caso a CONTRATADA não resolva a pendência até o prazo estipulado, o TJCE procederá com a instrução de pagamento da nota fiscal à CONTRATADA, com a glosa referente aos quantitativos e/ou serviços não entregues ou não conformes.

8. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

8.1. Níveis mínimos de serviço exigidos

- 8.1.1. O tipo de serviço de suporte adotado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará está definido como **Serviço Prioritário**. A descrição desse serviço consta no site ^[1] da Oracle e consiste basicamente em:
- 8.1.1.1. Priorização no atendimento às requisições de serviço, em relação aos serviços de Suporte Premier, quando da requisição de serviços do mesmo nível de severidade;
- 8.1.1.2. Reparções de defeitos em produtos, encontrados durante a resolução das requisições de serviço, serão priorizadas;
- 8.1.1.3. Serão feitos esforços para responder às requisições de serviços de acordo com as seguintes diretrizes:
- 8.1.1.3.1. 90% das solicitações de serviço de Severidade 1 deverão ser respondidas em 1 (uma) hora (disponível 24x7);**
- 8.1.1.3.2. 90% das solicitações de serviço de Severidade 2 deverão ser respondidas em 2.5 (duas ponto cinco) horas;**
- 8.1.1.3.3. 90% das solicitações de serviço de Severidade 3 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte;**
- 8.1.1.3.4. 90% das solicitações de serviço de Severidade 4 deverão ser respondidas no dia útil local seguinte.**
- 8.1.1.4. Quanto aos níveis de severidade para atendimento das requisições de serviços, observar-se-á o que se segue:
- 8.1.1.4.1. **Severidade 1:** seu uso de produção dos programas suportados é interrompido ou tão severamente afetado que você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:
- 8.1.1.4.1.1. Dados corrompidos;
- 8.1.1.4.1.2. Uma função crítica documentada não está disponível;
- 8.1.1.4.1.3. O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas;
- 8.1.1.4.1.4. O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização.
- 8.1.1.4.2. **Severidade 2:** a perda do serviço é significativa. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma solução alternativa aceitável; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada;
- 8.1.1.4.3. **Severidade 3:** a perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.
- 8.1.1.4.4. **Severidade 4:** são solicitações de informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao seu software, mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.
- 8.1.2. O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços se referirá à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução contratual que atenda, mesmo que parcialmente, os objetivos contratados sem a máxima qualidade, importará pagamento proporcional pelo realizado, seguindo os critérios definidos neste instrumento e constantes dos anexos.

- 8.1.3. Tais ajustes visam assegurar o recebimento dos objetos, mesmo diante de eventuais imperfeições em sua execução, com a dedução prevista no artigo 144 da Lei nº 14.133/21, promovendo-se pagamento proporcional ao realizado, de modo a evitar superfaturamento e locupletamento.
- 8.1.4. Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados, seja por não estarem nas previsões ou faixas de admissibilidade dos instrumentos de medição de resultados, seja por se situarem no nível mínimo destas, serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato.
- 8.1.5. Após terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do TJCE apresentará à CONTRATADA o instrumento “Medição de Serviços Prestados” que conterá, no mínimo:
- 8.1.5.1. Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
 - 8.1.5.2. Número do Contrato;
 - 8.1.5.3. Partes Contratuais;
 - 8.1.5.4. Síntese do objeto;
 - 8.1.5.5. Listagem de ocorrências e medições;
 - 8.1.5.6. Fator percentual de aceitação e remuneração dos serviços.
- 8.1.6. A CONTRATADA deve avaliar com atenção os impactos prováveis do instrumento “Medição de Serviços Prestados” ante a qualidade esperada dos seus serviços e respectivos impactos financeiros, de modo a precificar com responsabilidade, pois não haverá flexibilização de medições ou de valores a serem pagos.

8.2. Descontos e sanções administrativas

- 8.2.1. No caso de inadimplemento de suas obrigações, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, às seguintes penalidades:
- 8.2.1.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da aquisição, no caso de inexecução total da obrigação assumida;
 - 8.2.1.2. Para efeito de aplicação de sanções à CONTRATADA pela inobservância das obrigações contratuais, serão atribuídos graus de rigor, conforme tabela abaixo:

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|--|
| 1 | Deixar de cumprir os prazos de atendimento para chamados classificados com grau de severidade igual a 1 (um) – item 8.1 deste documento, por hora de at |
| 2 | Deixar de cumprir os prazos de atendimento para chamados classificados com grau de severidade igual a 2 (dois) – item 8.1 deste documento, por dia de at |
| 3 | Deixar de cumprir os prazos de atendimento para chamados classificados com grau de severidade superior a 2 (dois) – item 8.1 deste documento, por dia de |
| 4 | Deixar de disponibilizar o relatório de atendimento após finalizado um incidente/solicitação, por ocorrência. |
| 5 | Deixar de manter a disponibilidade de 24x7 do serviço de suporte técnico, por constatação. |

- 8.2.1.3. Para cada hora de atraso, no prazo de atendimento do item 1 da tabela acima, será computado um grau de rigor 2, ou seja, caso haja atraso de 2 horas, serão computados dois graus de rigor 2;
- 8.2.1.4. Para cada dia de atraso, no prazo de atendimento do item 2 da tabela acima, será computado um grau de rigor 2, ou seja, caso haja atraso de 2 dias, serão computados dois graus de rigor 2;
- 8.2.1.5. As sanções aplicadas aos graus de rigor estão descritas na tabela abaixo:

| GRAU | SANÇÃO |
|------|--|
| 1 | Advertência por escrito |
| 2 | Multa de 1,0% sobre o valor do contrato, para cada grau de rigor 2 computado |
| 3 | Multa de 2,0% sobre o valor do contrato |

- 8.2.1.6. A soma total de multas por mês fica limitada ao total de 10% (dez por cento) descontado do valor total do contrato. Ultrapassado esse limite de 10% de soma das multas, implicar-se-ão outras sanções, descritas logo mais;
- 8.2.1.7. Em caso de reincidência, o peso do percentual aplicado será aumentado em 50% do valor descrito na sanção para cada ocorrência de reincidência.
- 8.2.1.7.1. Para o rigor de Grau 1, o índice de multa para reincidência será de 0,5% (zero vírgula cinco décimos por cento) sobre o valor do contrato.
- 8.2.2. A CONTRATADA estará ainda sujeita, nos termos do item 8.2.1.6, bem como as disposições dos arts. 137 e 156, III, IV, § 4º e 5º, da Lei nº 14.133/21 a:
- 8.2.2.1. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração por período não superior a 3 (três) anos;
 - 8.2.2.2. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública pelo período de 3 (três) a 6 (seis) anos, conforme estipulado no art. 156, IV, § 5º;
 - 8.2.2.3. Rescisão, nos casos previstos no art.137 da Lei nº 14.133/21.

- 8.2.3. As sanções acima descritas poderão ser aplicadas cumulativamente com as de multa, se esta for aplicável;
- 8.2.4. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o TJCE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA;
- 8.2.5. A CONTRATADA terá prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;
- 8.2.6. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o TJCE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;
- 8.2.7. Caso ocorram divergências entre as justificativas apresentadas pela CONTRATADA e o atesto emitido pelo TJCE, o faturamento da parte incontroversa poderá ter o seu pagamento autorizado e os ajustes poderão ser realizados no período subsequente após a conclusão dos processos de apuração das irregularidades;
- 8.2.8. As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias;
- 8.2.9. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição dos danos direitos sofridos pela CONTRATANTE, limitados aos valores pagos pela CONTRATANTE à CONTRATADA sob este Contrato, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/21.
- 8.2.10. Para descumprimentos ou execuções que extrapolem os limites de aceitabilidade dos Instrumentos de Medição de Resultado, serão aplicadas as penalidades previstas na Lei 14.133/21.

8.3. Do pagamento

- 8.3.1. Somente serão pagos serviços efetivamente realizados, homologados e/ou validados pelos fiscais/equipe de fiscalização/comissão de fiscalização designados pelo TJCE, que estiverem dentro dos padrões tecnológicos do TJCE, definidos de acordo os serviços executados;
- 8.3.2. Caso a documentação comprobatória da prestação dos serviços apresentada pela Contratada esteja incompleta ou com falhas que não permitam a aferição dos serviços prestados, os prazos para emissão do aceite serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE;
- 8.3.3. A Contratada deverá entregar até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos serviços uma solicitação de pagamento dos serviços executados, contendo toda a documentação comprobatória, incluindo a apuração dos níveis mínimos de serviço e o Relatório de Acompanhamento de Atendimento;
- 8.3.4. As solicitações de pagamento serão objeto de uma única homologação formal da documentação encaminhada, incluindo o Termo de Recebimento Definitivo emitido conforme descrito nas especificações dos serviços a serem faturados, em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da respectiva documentação comprobatória;
- 8.3.5. Após emissão do Termos de Recebimento Definitivo o TJCE notificará a Contratada para emitir as respectivas faturas/notas fiscais;
- 8.3.6. Nas faturas/notas fiscais emitidas pela Contratada deverá constar obrigatoriamente o número da Nota de Empenho vinculada ao serviço prestado;
- 8.3.7. Depois de autorizada, a Contratada entregará a nota fiscal ao TJCE acompanhada da seguinte documentação (artigo 121, combinado com o artigo 146 da Lei n. 14.133, de 2021):
- 8.3.7.1. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Federal;
 - 8.3.7.2. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Estadual;
 - 8.3.7.3. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Municipal;
 - 8.3.7.4. Comprovante da regularidade perante a União – Dívida Ativa;
 - 8.3.7.5. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);
 - 8.3.7.6. Comprovante da regularidade perante o FGTS;
 - 8.3.7.7. Comprovante de regularidade perante a Justiça do Trabalho.
- 8.3.8. As certidões previstas no item anterior só serão aceitas com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos e deverão ser apresentadas em cópias autenticadas ou exibidas com os originais;
- 8.3.9. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a Contratada deverá fazer apenas destaque na nota fiscal;
- 8.3.10. As faturas ou notas fiscais deverão ser pagas, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, em até 05 (cinco) dias úteis após o seu recebimento pelo TJCE, mediante atesto pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça;
- 8.3.10.1. O prazo para pagamento das faturas ou notas fiscais será suspenso durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro;
 - 8.3.10.2. O pagamento somente será efetuado após a apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS, INSS e débitos trabalhistas;
 - 8.3.10.2.1. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;
 - 8.3.10.2.2. O prazo do item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração;
 - 8.3.10.2.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
 - 8.3.10.2.4. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa;

8.3.10.2.5. Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação;

8.3.10.2.6. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade CONTRATANTE, não será recolhido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente em sua regularidade fiscal e trabalhista. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitações e qualificações exigidas na licitação.

8.3.11. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo TJCE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

$$EM = \text{Encargos Moratórios};$$

$$N = \text{Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento};$$

$$VP = \text{Valor da parcela a ser paga.}$$

$$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438, \text{ assim apurado:}$$

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{\frac{6}{100}}{365} \quad I = 0,00016438$$

no qual i = taxa percentual anual no valor de 6% (seis por cento).

8.3.12. O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A;

8.3.13. Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pelo TJCE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior;

8.3.14. As faturas/notas fiscais deverão ser emitidas em nome do órgão/unidade definido nas respectivas notas de empenho;

8.3.15. O TJCE reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento;

8.3.16. O TJCE poderá descontar dos pagamentos das faturas referentes às medições, importâncias que lhe sejam devidas pela Contratada;

8.3.17. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas Notas Fiscais/Faturas, serão restituídos ao TJCE, pela Contratada, quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

8.3.18. Não será efetuado pagamento de fatura, à Contratada, enquanto houver pendência na liquidação de obrigações financeiras decorrentes de inadimplência contratual referentes à referida fatura, inclusive no que se refere à apresentação do demonstrativo dos serviços executados.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.086.039,60 (um milhão oitenta e seis mil e trinta e nove reais e sessenta centavos), conforme Anexo I - Mapa Comparativo de Preços.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

10.1.1. Gestão/Unidade: 04200021 SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - FERMOJU

10.1.2. Fonte de Recursos: Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - FERMOJU

10.1.3. Programa de Trabalho: 192 - EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

10.1.4. Ação:

10.1.4.1. 20511 – APOIO AO DESENVOLVIMENTO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NA ÁREA DE TI - FERMOJU (1º GRAU)

10.1.4.2. 20512 – APOIO AO DESENVOLVIMENTO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NA ÁREA DE TI - FERMOJU (2º GRAU)

10.1.5. Elemento de Despesa: 339040 SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PESSOA JURÍDICA

10.2. A dotação relativa a compras futuras e exercícios financeiros subsequentes será indicada posteriormente.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O prazo original de vigência da contratação pretendida é de 12 (doze) meses, contados a partir do início do contrato, data de 15/05/2025, sendo permitida a prorrogação, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133, por se tratar de serviço de fornecimento contínuo.

11.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

12. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

12.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução do contrato, conforme artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato e com abrangência temporal equivalente à duração do contrato acrescida de 90 (noventa) dias.

12.1.1. A contratada terá prazo de até um mês, contado da aprovação da contratação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

12.2. Em contratos que haja sido exigida garantia, a execução dos serviços não poderá ser iniciada antes de confirmada a garantia prestada.

12.3. Demais cláusulas em relação à garantia da contratação constarão no contrato.

13. SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual. Tal negativa está de acordo com o tópico 3.6, que aborda a forma de contratação: existindo apenas uma empresa que fornece a solução é ilógico que haja subcontratação.

14. DO REAJUSTE DE PREÇOS

14.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado;

14.2. Após o prazo supracitado, o preço poderá ser reajustado mediante a aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) - Ipea;

14.3. No caso de atraso ou não divulgação dos índices de reajustamento, as partes CONTRATANTE e CONTRATADA compensarão uma à outra a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo sejam divulgados os índices definitivos;

14.4. Caso os índices estabelecidos para reajustamento venham a ser extintos ou de qualquer forma não possam mais ser utilizados, serão adotados, em substituição, os que vierem a ser determinados pela legislação então em vigor;

15. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

15.1. Compõem a equipe de planejamento para este objeto os seguintes servidores:

15.1.1. **Integrante Administrativa:** Maria Carmelita Pinto Camurça (93281)

15.1.2. **Integrante Demandante:** Andrea Antunes de Carvalho (3270)

15.1.3. **Integrante Técnico:** Felipe Albuquerque dos Santos (50538)

Fortaleza, 25 de abril de 2025

Pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Maria Carmelita Pinto Camurça – 93281

Integrante Administrativa

Andrea Antunes de Carvalho – 3270

Integrante Demandante

Felipe Albuquerque dos Santos – 50538

Integrante Técnico

[1] Disponível em: <https://www.oracle.com/br/a/ocom/docs/acs-oracle-priority-support-for-systems.pdf>



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE ALBUQUERQUE DOS SANTOS, Servidor**, em 25/04/2025, às 12:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARIA CARMELITA PINTO CAMURÇA, Servidor**, em 25/04/2025, às 13:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDREA ANTUNES DE CARVALHO, Gestor de Unidade**, em 25/04/2025, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DENISE MARIA NORÕES OLSEN, Gestor de Unidade**, em 28/04/2025, às 09:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei-adm.tjce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0097193** e o código CRC **65E113B1**.

Referência: Processo nº 8504641-69.2025.8.06.0000

SEI nº 0097193