



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
AV. SENADOR VITORINO FREIRE - Bairro AREINHA - CEP 65010917 - São Luís - MA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

A presente contratação tem como objeto a **aquisição de serviços de atualização e suporte técnico** para 4 (quatro) licenças do Oracle Database Enterprise Edition atualmente em uso pelo TRE-MA, garantindo o pleno funcionamento, a segurança e a conformidade dos sistemas que dependem desse banco de dados.

1.1 DESCRIÇÃO DOS BENS E/OU SERVIÇOS

Item	Demanda Prevista	
1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual CSI#21486855, #21597196	Product Support
2		Software Updates

1.2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (REQUISITOS DA SOLUÇÃO)

- 1.2.1 **Acesso a todas as atualizações e patches:** incluindo Patch Sets, Release Updates (RU), Critical Patch Updates (CPU) e Security Alerts.
- 1.2.2 **Suporte técnico 24x7:** acesso a técnicos especializados do fabricante para resolução de incidentes e problemas.
- 1.2.3 **Acesso à base de conhecimento Oracle Support (My Oracle Support - MOS):** incluindo biblioteca eletrônica, notas técnicas, guias de melhores práticas, fórum de debates, informações sobre produtos e banco de problemas/soluções.
- 1.2.4 **Direito a novas versões (Upgrades):** possibilidade de migração para novas versões do banco de dados Oracle lançadas durante o período de contrato, sem perda de histórico ou de configuração existente.
- 1.2.5 **Suporte para bugs e problemas de desempenho:** análise e resolução de falhas, otimização de performance e ajustes de configuração.
- 1.2.6 **Gerenciamento de incidentes:** registro, acompanhamento e escalonamento de chamados junto à Oracle.
- 1.2.7 **Ferramentas de diagnóstico e monitoramento:** acesso a recursos que auxiliem na identificação e resolução proativa de problemas.
- 1.2.8 Não haverá possibilidade de subcontratação, no todo ou em parte, do objeto do contrato oriundo deste instrumento.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 MOTIVAÇÃO

A tecnologia de bancos de dados Oracle é utilizada em toda a Justiça Eleitoral, bem como na maior parte das organizações de grande porte dos setores público e privado. Neste Tribunal, a solução é utilizada desde o início da informatização, tendo sido continuamente atualizada e ampliada de acordo com o crescimento da infraestrutura, sendo hoje responsável pelo gerenciamento dos dados de todos os sistemas eleitorais e administrativos. Trata-se, portanto, de um componente crítico da infraestrutura tecnológica do Tribunal.

A continuidade operacional dos sistemas corporativos depende diretamente do bom funcionamento do banco de dados Oracle. A manutenção regular por meio de atualizações e o suporte técnico especializado são essenciais para garantir desempenho, estabilidade, segurança contra vulnerabilidades e acesso a novas funcionalidades. Este serviço é necessário para assegurar que as licenças utilizadas estejam em conformidade com os requisitos do fabricante, bem como para proporcionar à equipe técnica os recursos necessários para a gestão eficiente do ambiente.

A essencialidade e necessidade da contratação do serviço de atualização e suporte para as licenças de uso do Oracle Database Enterprise Edition estender-se por mais de um exercício financeiro reside nos seguintes fatos:

- As licenças adquiridas por este tribunal são de natureza perpétua
- Existe a necessidade de manter a versão das aplicações que compõem a segurança do sistema de Gerenciamento de Banco de dados sempre atualizadas para se usufruir das melhorias e/ou correção de defeitos, além da mitigação de vulnerabilidades que facilitariam os ataques externos à base
- Suporte e documentação adequada para tratar defeitos de natureza do hardware ou do software.

A manutenção do ambiente de banco de dados Oracle atualizado e com suporte do fabricante é **essencial para a continuidade dos serviços críticos** prestados pelo TRE-MA. A falta de atualização e suporte técnico adequado pode resultar em:

- Vulnerabilidades de segurança:** exposição a ataques cibernéticos e perda de dados.
- Instabilidade e indisponibilidade:** interrupção de sistemas e serviços essenciais.
- Incompatibilidade com novas tecnologias:** dificuldade em integrar-se a outros sistemas e plataformas.
- Perda de performance:** degradação do desempenho das aplicações.
- Não conformidade legal e regulatória:** risco de descumprimento de normas e auditorias.

A contratação por 60 meses visa otimizar os custos, garantir a previsibilidade orçamentária e assegurar a continuidade do serviço sem interrupções frequentes de processo licitatório.

Cabe ratificar que o sistema de banco de dados comporta serviços auxiliares e necessários à Administração, no desempenho de suas atribuições, que se interrompidos podem comprometer a continuidade de suas atividades, podendo implicar em inconsistência e quebra de continuidade no fornecimento dos serviços da Justiça Eleitoral do Maranhão oferecidos aos cidadãos.

2.2 OBJETIVOS

- Acesso contínuo às atualizações e upgrades do Oracle Database Enterprise Edition, incluindo novas versões, correções de bugs e melhorias de desempenho.
- Aplicação de patches de segurança e correções críticas, conforme disponibilizados pela Oracle.
- Acesso a ferramentas de gestão, como scripts de atualização automatizados e Oracle Configuration Manager, para suporte à administração proativa do ambiente.
- Suporte técnico especializado com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, com abertura ilimitada de chamados.
- Acesso à base de conhecimento oficial da Oracle, contendo manuais técnicos, tutoriais, artigos e demais conteúdos para capacitação e desenvolvimento da equipe interna.

2.3 RESULTADOS PRETENDIDOS

- Manutenção da conformidade e da segurança do ambiente Oracle.
- Redução do risco de indisponibilidade ou falhas críticas nos sistemas.
- Aumento da eficiência na administração do banco de dados.
- Equipe técnica capacitada e atualizada quanto às melhores práticas de uso e gestão do Oracle Database.

2.4 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A necessidade da presente contratação encontra-se alinhada com os seguintes instrumentos estratégicos:

- **PD TIC 2021-2026 do TRE-MA**
 - Definir e executar atividades de gestão da segurança dos recursos de processamento da informação, inclusive dos recursos de computação em nuvem
- **Demanda prevista no Plano de Contratações de TIC 2025**, Portaria TRE-MA 1593/2022
- **Despesa prevista no Planejamento Orçamentário de TIC para 2025** – Lei n.º 14.535/2023

2.5- DEMANDA X QUANTIDADE (VOLUME DE BENS E/OU SERVIÇOS)

Item	Demanda Prevista		Qtd Licenças	Período contratado
1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual CSI#21486855, #21597196	Product Support	4	60 meses
2		Software Updates	4	60 meses

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERANDO TODO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

Contratação de serviços de natureza contínua de suporte e atualizações do Oracle Database Enterprise Edition Vault, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, optando-se pela inexigibilidade, conforme disposto no inciso I, Art. 74 da Lei n.º 14.133/2021, uma vez inviável a competição por tratar-se de fornecedor exclusivo.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS DO NEGÓCIO

O serviço contratado deverá contemplar o fornecimento de atualizações e upgrades de software, aplicação de patches de segurança, acesso a ferramentas de gerenciamento e monitoramento, suporte técnico 24x7 com abertura ilimitada de chamados, além do acesso a uma base de conhecimento técnica para capacitação e atualização da equipe interna.

4.2 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

A empresa contratada deve prestar serviços de suporte e atualização de versão, com atendimento de chamados em tempo hábil no caso de falhas, dúvidas, atualizações e suporte. A especificação dos tempos de atendimento por tipo de demanda está no documento **Políticas de Suporte Técnico a Software da Oracle**, anexo ao processo

4.3 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.3.1 Os serviços deverão ser executados em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação e Proteção de Dados da Contratada.

4.4 REQUISITOS TECNOLÓGICOS

4.4.1 Disponibilizar pelo período de vigência da contratação a atualização das licenças dos programas de segurança Oracle, visando mantê-los atualizados de acordo com as últimas versões disponibilizadas pela ORACLE, bem como através da aplicação de pacotes corretivos e evolutivos (patches);

4.4.2 Oferecer suporte técnico no padrão OSS-ORACLE Support Service, 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dias, aos softwares ORACLE, através de discagem telefônica gratuita, prestado diretamente pela Central de Suporte da ORACLE e suporte