 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

1. OBJETO (Art. 18, § 3º, I)

1.1 Definição (Art. 18, § 3º, I)

Constitui objeto da presente licitação a contratação, pelo período de 24 meses, prorrogáveis até o limite de 60 meses, de empresa especializada na prestação de serviços de monitoramento redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de banco de dados consoante as condições deste Edital e seus Anexos, envolvendo:

- Monitoramento contínuo, local e remoto, proativo e preditivo, do ambiente completo de banco de dados do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, nas plataformas Oracle, Oracle Exadata e PostgreSQL.
- Serviço continuado de suporte técnico e administração do ambiente de bancos de dados nas mesmas plataformas.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

2.1 Motivação (Art. 18, § 3º, II, a)


A unidade demandante, COTEC, pretende reduzir 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).

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.

2.2 Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b)

- a) Manutenção e continuidade do pleno funcionamento do ambiente de TIC, prioritariamente no que diz respeito à infraestrutura de hospedagem dos bancos de dados e sistemas e a todos os serviços que dela se beneficiam.
- b) Execução das ações, preventivas e corretivas, necessárias para garantir a segurança, a alta disponibilidade e o desempenho satisfatório do SGBD, incluindo otimização de banco (tuning) e intervenções preventivas e corretivas necessárias ao funcionamento do banco de dados.
- c) Monitoramento do Oracle Exadata, dando apoio à equipe de administração na manutenção do pleno funcionamento do hardware e das instâncias dos bancos de dados contidos nele.
- d) Acompanhamento contínuo do funcionamento dos bancos de dados, com a verificação e análise dos indicadores e dos valores dos parâmetros das instâncias, bem como em

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

execuções de ações emergenciais que impeçam ou tencionem impedir problemas de funcionamento dos bancos de dados monitorados.

2.3 Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c)

A contratação dos serviços objeto deste documento visa ampliar os níveis de disponibilidade e continuidade de serviço dos sistemas e aplicativos baseados nas plataformas de bancos de dados.

2.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

O presente processo encontra aderência estratégica no item 15 do Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado da Bahia para o período de 2015 – 2020: “Perspectiva dos Recursos”, macrodesafio “Melhoria da Infraestrutura e da TIC”, objetivo “Garantir a Disponibilidade de Sistemas Essenciais de TIC”, alinhado este objetivo com o indicador IDSTIC – Índice de Disponibilidade Sistemas de TIC, item 48 na Cesta de Indicadores.

Também se constata alinhamento com a necessidade elencada no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do Poder Judiciário do Estado da Bahia – Exercício 2018-2019: “Garantir ambiente de processamento central (Data Center) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais”, sendo que o mesmo Plano determina as atribuições de cada área, indicando o seguinte macroprocesso à Coordenação de Suporte Técnico (COTEC):

“II – macroprocesso de segurança da informação:

- a) de continuidade de serviços essenciais;
- b) de incidentes de segurança;
- c) de riscos.”


Em função da importância desta contratação para assegurar o serviço ora pretendido, apesar de não constar no Plano de Contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação do exercício de 2018, esta contratação já foi aprovada pela Presidência, conforme pode ser constatado no despacho à fl. 16 do presente processo administrativo.

2.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD), encaminhado pela Coordenação de Suporte Técnico (COTEC) para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM), e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela Equipe de Planejamento da Contratação.

2.6 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 18, § 3º, II, f)

A demanda é de caráter permanente. Sendo a contratação bem-sucedida, ela será atendida em forma contínua durante 24 meses, podendo o contrato ser prorrogado sucessivamente até o limite definido pela legislação vigente.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

2.7 Análise de Mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g)

2.7.1 Soluções Contratadas por Outros Órgãos

Sustentando esta visão de contratação, foi efetuada pesquisa na Internet com o objetivo de identificar contratações similares efetuadas por Órgãos e Entidades Públicas, conforme listado abaixo:

- Pregão Eletrônico nº 20170010 – Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Ceará – Item 36:
 - Serviços de operação assistida com quantitativos de USTs (unidades técnicas de serviço), incluindo o Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, de Projetos e Processos, de Ambientes de Banco de Dados, de Big Data e Análise de Dados Não Estruturados e Inteligência de Negócios, de Soluções de Análise Preditiva e de Segurança da Informação.
- Ata de Registro de Preços 037/2016 – Poder Judiciário do Estado de Roraima:
 - Serviços de suporte e administração de sistemas gerenciadores de bancos de dados, sistemas operacionais e servidores de aplicação, Monitoramento de instância de produção MySQL (24x7) e Monitoramento de instância de produção PostgreSQL (24x7).
- Pregão Eletrônico 21/2011 – Ministério da Educação – Lote 4:
 - Serviços Avançados Oracle, itens 1 (Serviços Assistidos por Engenheiro) e 2 (Serviços Assistidos por Engenheiro Sênior).
- Pregão Eletrônico 22/2017 – Conselho Federal de Medicina:
 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de monitoramento remoto e de suporte especializado em sistemas gerenciadores de banco de dados.


Cabe ressaltar que nenhuma das licitações acima corresponde exatamente ao escopo desta contratação, razão pela qual não é possível comparar em pé de igualdade os valores registrados.

2.7.2 Definição e Justificativa da Solução Adotada

Levando em conta que se trata de serviços altamente especializados e que o funcionamento do Poder Judiciário depende, cada vez mais, da continuidade ininterrupta dos sistemas de processo eletrônico, o monitoramento permanente dos bancos de dados é condição imprescindível para minimizar a indisponibilidade dos serviços judiciais e administrativos.

Tal continuidade não pode ser assegurada sem ajuda externa. Não existem no Poder Judiciário os recursos tecnológicos e humanos necessários para monitorar diuturnamente todas as instâncias de bancos em tempo real. Assim, a terceirização desses serviços apresenta-se como o caminho mais acessível.

Serão contratados três tipos de serviços:

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

- Serviços continuados de monitoramento das instâncias de produção Oracle e PostgreSQL.
- Serviços continuados de monitoramento e sustentação dos ambientes Oracle Exadata e Zero Data Loss Recovery Appliance.
- Serviços eventuais, sob demanda, para resolução de incidentes e requisições de serviço de administração de banco de dados, a serem medidos em Unidades de Serviço Técnico (USTs).

2.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

Embora a complexidade e criticidade do objeto pareçam indicar o contrário, todos os itens considerados na presente contratação constituem serviços comuns, sendo possível caracterizar cada um deles com base em especificações habituais do mercado.

2.9 Parcelamento e Adjudicação do Objeto (Art. 18, § 3º, II, i)

Conforme consta nos Estudos Preliminares desta contratação, tendo em vista tratar-se de um ambiente crítico de armazenamento de dados que atende a diversos sistemas e serviços de TIC, e que a indisponibilidade do mesmo, ainda que momentânea, pode acarretar prejuízos consideráveis para o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, foi decidida a contratação conjunta de todos os serviços, cabendo a um único fornecedor a responsabilidade integral pela manutenção do ambiente de banco de dados.

2.10 Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Aceitabilidade da Proposta (Art. 18, § 3º, II, j)

Embora os serviços Oracle sejam exclusivos do fabricante, eles são oferecidos através de uma rede de fornecedores de mercado, devidamente registrados e autorizados a comercializar seus serviços e/ou produtos.

Quanto à plataforma PostgreSQL, o fato de tratar-se de software livre exclui automaticamente a hipótese de exclusividade.

Não se configura, portanto, inexigibilidade de licitação, posto que existe a possibilidade de concorrência entre diversas empresas.


Tratando-se, como já indicado, de serviços comuns, sugere-se a licitação do tipo Menor Preço na modalidade Pregão Eletrônico.

2.10.1 Limites Máximos de Preço


Considerando as propostas apresentadas pelos fornecedores consultados, o limite máximo de preço aceitável para contratação é de R\$ 11.331.914,52 (onze milhões, trezentos e trinta e um mil, novecentos e catorze reais e cinquenta e dois centavos).

2.10.2 Qualificação Técnica

- Comprovação de parceria Oracle, no mínimo no nível "GOLD", no site oficial <https://solutions.oracle.com/scwar/scr/Partners/index.html>.
- Certificação oficial de especialização Oracle Database.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

- Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando atividade pertinente e compatível, em características, quantidades e prazos, nas plataformas de banco de dados Oracle e PostgreSQL.
 - Obs.: Para comprovar suficientemente a aptidão da empresa licitante, os atestados deverão conter informações detalhadas sobre os serviços prestados, tais como os números de versão dos bancos monitorados, quantidade de usuários, tempo de execução efetiva e grau de satisfação do contratante.
- Declaração da própria licitante, anexa à Proposta Comercial, indicando:
 - que possui e disponibilizará para atendimento ao contrato um Centro de Monitoramento – NOC – dedicado a sistemas de bancos de dados, em funcionamento 24x7, com profissionais habilitados, em número e grau de capacitação suficientes para a execução do objeto desta licitação, bem como com equipamentos de segurança dedicados e redundantes, links de conexão dedicados e redundantes e sistemas de contingência elétrica adequados e suficientes;
 - que possui e disponibilizará para atendimento ao contrato um Sistema de Monitoramento Remoto capaz de cumprir a missão de monitoramento de bancos de dados exigida no Termo de Referência sem a necessidade de instalação de quaisquer agentes de software ou de hardware no ambiente de informática do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia;
 - que dispõe de instalações, aparelhamento e pessoal técnico suficientes para a realização integral do objeto da licitação;
 - que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará documentação de credenciamento de profissionais, pertencentes ao quadro permanente da empresa, que possuam, individual ou coletivamente, todas as certificações exigidas no item 3.12 do Termo de Referência;
 - que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará, no mínimo, um Preposto com atribuições de Gerente de Contrato e um DBA Sênior para realização das atividades definidas nos itens 3.2 e 3.12 do Termo de Referência;
 - que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- Atestado de Visita Técnica Obrigatória, conforme modelo no Anexo XIII deste Termo de Referência, assinado pelo Coordenador da COTEC ou substituto.
 - Para viabilizar o conhecimento das informações e condições locais para o cumprimento das obrigações assumidas será exigida a realização de uma visita técnica, prévio agendamento com a Coordenação de Suporte Técnico, que prestará as informações necessárias.
 - A visita técnica é necessária porque o ambiente de banco de dados de cada instituição tem particularidades específicas que devem ser contempladas na elaboração das propostas, podendo a sua omissão ocasionar execução

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

deficiente ou bem inviabilizar economicamente a execução por falta de previsão de custos não advertidos.

- A visita deve ser realizada por pessoa física devidamente registrada no quadro permanente da empresa proponente.
- Não serão agendadas visitas técnicas solicitadas com menos de dois dias úteis de antecedência com relação à data de abertura das postostas.

O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia se reserva o direito de realizar diligências para averiguar a veracidade dos documentos e declarações.

2.10.3 Certificações de Produtos / Processos

Não se aplica.

2.11 Adequação do Ambiente (Art. 18, § 3º, II, k)

Não haverá necessidade de adequação do ambiente do TJBA, posto que os serviços serão prestados utilizando os equipamentos e softwares já existentes.


2.12 Conformidade Técnica e Legal (Art. 18, § 3º, II, I)

A contratação deverá estar de acordo com a Lei Estadual nº 9.433, de 01 de março de 2005, e, no que couber, com a Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas correlatas.

A execução dos serviços deverá respeitar, no que for pertinente, as seguintes normas técnicas ISO/IEC¹:

- ISO/IEC 27000, Information security management systems — Overview and vocabulary.
- ISO/IEC 27001, Information security management systems — Requirements.
- ISO/IEC 27002, Code of practice for information security controls.
- ISO/IEC 27003, Information security management system implementation guidance.
- ISO/IEC 27004, Information security management — Measurement.
- ISO/IEC 27005, Information security risk management.
- ISO/IEC 27006, Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems.
- ISO/IEC 27007, Guidelines for information security management systems auditing.
- ISO/IEC TR 27008, Guidelines for auditors on information security controls.


¹ As normas ISO/IEC 27000 e correlatas foram instituídas em 2014 pela ISO (International Organization for Standardization) e a IEC (International Electrotechnical Commission) estabelecendo bases normativas para os SGSI – Sistemas de Gestão de Segurança da Informação (Information Security Management Systems). O conceito de segurança da informação vai além do quesito informático e tecnológico. O SGSI é uma forma de segurança para todos os tipos de dados e informações, e possui quatro atributos básicos: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

- ISO/IEC 27010, Information security management for inter-sector and inter-organizational communications.
- ISO/IEC 27011, Information security management guidelines for telecommunications organizations based on ISO/IEC 27002.
- ISO/IEC 27013, Guidance on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1.
- ISO/IEC 27014, Governance of information security.
- ISO/IEC TR 27015, Information security management guidelines for financial services.
- ISO/IEC TR 27016, Information security management — Organizational economics.

2.13 Obrigações da Contratada (Art. 18, § 3º, II, m)

- a) Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos.
- b) Arcar com todas as despesas decorrentes de transporte e alimentação (sendo estas tanto na capital quanto no interior do Estado), além de assistência médica e de pronto socorro de seus empregados.
- c) Promover, por sua conta e risco, o transporte de seus empregados, materiais e utensílios necessários à execução dos serviços objeto do contrato, até as instalações do CONTRATANTE.
- d) Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes no Poder Judiciário da Bahia, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto do contrato.
- e) Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados, mantendo recursos técnicos e humanos de reserva para evitar a interrupção indesejada dos mesmos.
- f) Além de contar com profissionais de reserva nos mesmos perfis, será obrigação da CONTRATADA cuidar de que os mesmos estejam constantemente a par das atividades em curso, evitando-se, assim, a interrupção e/ou queda na qualidade dos serviços.
- g) Facilitar por todos os meios a seu alcance a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente as observações e exigências que lhe forem dirigidas.
- h) A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.
- i) Pagar os salários e encargos sociais devidos pela sua condição de única empregadora do pessoal designado para execução dos serviços contratados, incluindo indenizações

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>


decorrentes de acidentes de trabalhos, demissões, vales-transporte, entre outros, obrigando-se, ainda, ao fiel cumprimento das legislações trabalhistas e previdenciárias, sendo-lhes defeso invocar a existência deste contrato para eximir-se destas obrigações ou transferi-las para o CONTRATANTE.

- j) Seguir a legislação no que tange as normas e regras para pagamento de hora extra e sobreaviso conforme o sindicato que rege os profissionais contratados.
- k) Responder perante o CONTRATANTE pela conduta dos seus empregados designados para execução dos serviços objeto do contrato.
- l) Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio do CONTRATANTE ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- m) Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.
- n) Manter seus profissionais adequadamente trajados para o ambiente de trabalho no CONTRATANTE, com trajes em bom estado de conservação e portando crachá de identificação da Prestadora de Serviço, arcando com o ônus de sua confecção.
- o) Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no contrato, edital e seus anexos.
- p) Utilizar a ferramenta de gestão de chamados da CONTRATADA, provendo relatórios com base neste banco de incidentes de acordo com o período apurado, provendo informações do tipo: Incidente registrado, técnico alocado, solução adotada, data de abertura do chamado, hora de início do atendimento, data de encerramento e hora de conclusão.

2.14 Obrigações do Contratante (Art. 18, § 3º, II, m)

Em conformidade com as obrigações resultantes da Lei nº 8666/93, o TJBA deverá:

- a) Designar servidores para acompanhamento e fiscalização do contrato, conforme disposto no Art. 16 da Resolução 182/2013 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.
- b) Exercer a fiscalização dos serviços, podendo recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições estabelecidas neste termo.
- c) Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre seu bom desempenho.
- d) Atestar, por intermédio de servidor especialmente designado, as notas fiscais referentes aos serviços e fornecimentos prestados de forma satisfatória.
- e) Disponibilizar todas as informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos.
- f) Fornecer a infraestrutura necessária para a realização das atividades que devam ser executadas em suas instalações.
- g) Validar e aprovar os serviços liberados.
- h) Providenciar o acesso controlado para os profissionais da CONTRATADA ao ambiente de TI, incluindo bibliotecas de programas, políticas, normas, procedimentos, metodologias, bases de dados, ferramentas, de acordo com pré-requisitos definidos nas comunicações formais de demanda.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

- i) Efetuar o pagamento mensal à CONTRATADA dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
- j) Zelar para que, durante a vigência do contrato, sejam cumpridas as obrigações assumidas por parte da CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- k) Responsabilizar-se pela observância às Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e demais normas legais, direta e indiretamente aplicáveis ao contrato.
- l) Manter arquivo, junto ao processo administrativo ao qual está vinculado o presente termo, toda a documentação referente ao mesmo.
- m) Aplicar as sanções conforme previsto no contrato.

3 DETALHAMENTO DO OBJETO (Art. 18, § 3º, III)

3.1 Forma de Execução e de Gestão do Contrato (Art. 18, § 3º, III, a)

Caberá a CONTRATADA a disponibilização dos recursos necessários para prover à execução de todos os serviços definidos tanto no Detalhamento dos Serviços quanto no Catálogo de Solicitações, além dos serviços oriundos de mudança, atualização ou evolução tecnológica que venham a ocorrer.

Cabe a CONTRATADA adequar-se ao uso das novas tecnologias e equipamentos que por ventura sejam incorporados ao parque tecnológico do Poder Judiciário, inclusive treinando os seus profissionais para o desempenho de cada serviço.


Caberá ao CONTRATANTE a gestão e fiscalização qualitativa da execução das demandas, através do acompanhamento das atividades desenvolvidas e resultados obtidos, observando os prazos e produtos acordados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

A CONTRATADA irá responsabilizar-se integralmente pela prestação completa e satisfatória dos serviços contratados, por meio do gerenciamento dos seus recursos humanos; e técnicos, assim como, não poderá se eximir, ainda que parcialmente, atribuindo quaisquer falhas ou deficiências a imperícia de pessoal ou a erros de especificações.


3.2 Principais Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- a) Patrocinador da Contratação: Titular da SETIM – Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização, área demandante, responsável por representar os interesses do TJBA no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados.
- b) Gestor do Contrato: Titular da Coordenação de Suporte Técnico – COTEC, com as seguintes responsabilidades:
 - o Planejar e orientar a contratação, especialmente para estabelecer diretrizes para a contratação e condução dos vínculos contratuais.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

- Manter fluxo de comunicação e administrar as relações com a CONTRATADA.
 - Acompanhar o andamento do contrato, especialmente no referente aos cumprimentos e descumprimentos contratuais.
 - Manter-se sempre informado de todas as ocorrências contratuais e repassar às autoridades, proativamente, aquelas que interfiram no fornecimento e/ou nos serviços de garantia.
 - Paralisar a execução do contrato no caso de estar em desacordo com o pactuado ou diante de graves descumprimentos pelo fornecedor ou riscos para a Administração.
 - Promover as pertinentes penalizações e fazer os contatos necessários em nome do Tribunal.
 - Promover os pertinentes ajustes no contrato.
 - Conduzir o encerramento do contrato.
- c) Fiscal do Contrato: Servidor da COTEC a ser oportunamente designado mediante portaria da SETIM em obediência ao Manual de Gerenciamento e Fiscalização de Contratos do Tribunal de Justiça e ao Decreto Judiciário Nº 379, de 8 de maio de 2018, com as seguintes responsabilidades:
- Verificar os recursos materiais e humanos empregados na execução dos contratos.
 - Verificar a forma de execução do objeto do contrato.
 - Avaliar o cumprimento de todas as obrigações contratuais.
 - Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do contrato.
 - Promover o registro documentado de todas as ocorrências contratuais diretamente relacionadas às obrigações assentadas no contrato.
 - Manter contato com a CONTRATADA de modo a promover todo o tipo de interlocução operacional em nome do Tribunal.
 - Comunicar ao Gerente do contrato as ocorrências de cumprimento e de descumprimento contratual detectadas.
- d) Preposto da CONTRATADA: Como anexo ao contrato, deverá a CONTRATADA indicar, formalmente, o seu preposto como responsável pela execução, nos termos do artigo 1561, da Lei nº 9.433/05.
- O representante nomeado pela CONTRATADA deverá ter condições de coordenar a execução do contrato e ter poderes expressos para representá-la em todos os atos do contrato, especialmente para ajustes obrigacionais registrados em atas de reuniões, termos de recebimento ou recusa de objeto a ser entregue, notificações, ofícios, e demais atos relacionados à execução do contrato.
 - Esta designação será escrita, assinada pelo representante da CONTRATADA (outorgante) e pelo próprio preposto indicado, devendo conter, no mínimo, as disposições do “Termo de Nomeação de Preposto”, Anexo IV deste Termo de Referência.

 <small>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</small>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

3.3 Dinâmica da Execução (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

3.3.1. Especificação dos Serviços

Item	Objeto	Unid.	Qtd.
1	Monitoramento de instância de banco Oracle RAC – banco principal de produção.	Instância / mês	1.920
2	Monitoramento de instância Oracle RAC – Active Data Guard (base aberta para leitura).	Instância / mês	384
3	Monitoramento de instância Oracle RAC – Data Guard (base fechada).	Instância / mês	1.536
4	Monitoramento de instância de produção PostgreSQL.	Instância / mês	288
5	Monitoramento e sustentação do ambiente Oracle Exadata.	Equipamento / mês	72
6	Monitoramento e sustentação do Zero Data Loss Recovery Appliance (ZDLRA).	Equipamento / mês	24
7	Unidades de Serviço Técnico (USTs) para incidentes e requisições de serviços.	UST	1800


A atividade ora descrita tem por objetivo garantir os níveis de serviços definidos nas atribuições da área de tecnologia da informação (TI) do TJBA, no que se refere à alta disponibilidade, segurança e performance dos Bancos de Dados, suportando o ambiente computacional do TJBA.

Os serviços de monitoramento devem consistir no acompanhamento continuado, no regime 24x7x365, do funcionamento dos bancos de dados, com a verificação e análise dos indicadores e dos valores dos parâmetros das instâncias, bem como em execuções de ações emergenciais que impeçam ou tencionem impedir problemas de funcionamento dos bancos de dados monitorados.

Qualquer atividade executada dentro deste escopo deverá estar inclusa. Para estabilidade do ambiente as horas deverão ser ilimitadas.

O serviço de sustentação do ambiente de banco de dados deve consistir em monitorar o Oracle Exadata e o ZDLRA do TJBA, dando apoio à equipe de administração na manutenção do pleno funcionamento do hardware e das instâncias de banco de dados contidos nele.

O serviço de suporte técnico e administração de banco de dados deve abranger a execução remota das ações apontadas pelos alertas do serviço de monitoramento remoto, deve consistir, no mínimo, na execução das ações preventivas e corretivas necessárias para garantir a segurança, a alta disponibilidade e o alto desempenho do SGBD, incluindo otimização (tuning) de banco e intervenções (preventivas e corretivas)

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

necessárias ao funcionamento do banco de dados. O serviço de administração também deve abranger ações de migração de dados envolvendo a instância administrada, importações e exportações de dados e ações necessárias para recuperação de informações perdidas em caso de ocorrências fortuitas, bem como o atendimento às solicitações do TJBA dentro do escopo de administração de banco de dados das instâncias assistidas.

Todas as ações resultantes do monitoramento, da sustentação e do suporte técnico deverão ser acompanhadas em um Portal de Serviços, assim como num Aplicativo Móvel, onde deverá ser oferecida uma visão sumariada das informações dos bancos de dados monitorados, através de uma interface unificada, bem como outras funcionalidades inerentes à gestão dos serviços contratados.


3.3.2. Serviço de Monitoramento:

São características do serviço de monitoramento:

- Monitoramento full em tempo real.
- Alarme inteligente progressivo.
- Monitoramento do Alert.
- Monitoramento proativo.
- Monitoramento preditivo.
- Monitoração de Jobs.
- Monitoração de segurança.
- Monitoramento regra de negócio.
- Identificação das transações mais custosas.
- Monitoramento de Backup.
- Monitoramento de Standby.

Além disso, monitorar continuamente todos os eventos e objetos relevantes a fim de:

- Detectar eventuais desvios do consumo de recursos computacionais.
- Identificar a existência de bloqueios que estejam causando retenções no desempenho dos servidores de banco de dados.
- Fazer os ajustes necessários e indicar soluções para manter o desempenho e disponibilidade das Plataformas de SGBD adequadas às necessidades do TJBA, bem como promover um diagnóstico completo dos SGBDs monitorados, com informações gerenciais e indicadores de desempenho essenciais à tomada de decisões de forma proativa.
- Alertar sempre que o valor crítico (configurável de acordo com cada banco de dados) de cada objeto/evento monitorado seja atingido.
- Identificar instruções em execução no banco de dados que estejam com elevado consumo de recursos computacionais.
- Intervir no funcionamento dos servidores de banco de dados sempre que forem identificadas situações potencialmente arriscadas ao desempenho e à disponibilidade das plataformas de bancos de dados, assim como situações que se

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<h2>TERMO DE REFERÊNCIA</h2> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

distanciem da curva de normalidade histórica do funcionamento do banco de dados.

- Colaborar ativamente nas discussões técnicas para a resolução de eventuais problemas de infraestrutura de servidores, redes, segurança, aplicações ou outros serviços de tecnologia que estejam impactando no perfeito funcionamento das plataformas de banco de dados, em conjunto com a equipe técnica do TJBA ou outros fornecedores indicados pelo banco.

3.3.3. Sistema de Monitoramento

O Sistema de Monitoramento deverá possibilitar que o TJBA receba e-mails de alerta em diferentes níveis de criticidade quando ocorrerem intervenções no ambiente.

O sistema deverá suportar os bancos Oracle e PostgreSQL, oferecendo:

- Coleta dinâmica e customizada do dicionário de dados de cada tipo de banco.
- Interface única de acesso envolvendo todos os bancos de dados monitorados.
- Rotinas de análise de dados, com o objetivo de gerar recomendações de alteração, diminuindo o tempo de análise do DBA.
- Sistema independente para envio de mensagens.
- Sistema de Chamados.

O Sistema de Monitoramento deve possuir módulos que permitam:

- Acesso através da Internet, por meio dos browsers (navegadores) mais populares.
- Acesso através de aplicativos móveis, nas duas plataformas principais:
 - Apple IOS.
 - Android.

O Sistema de Monitoramento deverá oferecer um Painel de Monitoria desenvolvido com o objetivo de oferecer indicadores de alta relevância para o ambiente monitorado, planejado para ser utilizado em um NOC, com telas compatíveis com o NOC em questão. Além das informações mais críticas, outras informações podem ser customizadas para acompanhamento contínuo.


3.3.4. Portal

O Portal deverá oferecer uma visão sumariada das informações dos bancos de dados monitorados, através de uma interface unificada, bem como outras funcionalidades.

O detalhamento de cada informação dependerá da tecnologia suportada pelo banco monitorado. Análises mais apuradas deverão ser geradas quinzenalmente e disponibilizadas através do Relatório de Desempenho.

O Painel de Monitoria Integrado, além de mostrar as informações mais relevantes sobre os bancos monitorados, também deverá permitir o acompanhamento de cada atividade executada pela equipe da CONTRATADA através do seu Sistema de Chamados.

O cadastro de usuários para acesso ao Portal deverá ser feito pela equipe do NOC da CONTRATADA. O sistema deverá gerar de forma aleatória uma senha para o usuário do

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

TJBA, que poderá ser posteriormente alterada. As senhas serão armazenadas de forma criptografada.

O Portal não deverá acessar diretamente os bancos monitorados.

3.3.5. Aplicativo Móvel

O acesso ao Aplicativo Móvel deverá ser feito utilizando as mesmas credenciais do Portal. O aplicativo deverá estar disponível para Android, versão 4.1 ou superior, e para IOS versão 9.0 ou superior.

Nenhum acesso deverá ser feito do aplicativo para os bancos de dados monitorados – a CONTRATADA deverá usar as tecnologias mais recentes, baseadas em Cloud Functions, para permitir que as informações armazenadas no Centro de Monitoria possam ser visualizadas no aplicativo.

Com o aplicativo móvel, deverá ser possível:

- Acompanhar a disponibilidade de cada banco de dados monitorado;
- Customizar o recebimento de avisos e alertas;
- Abrir Chamados para a equipe da CONTRATADA;
- Acompanhar a carga média de sessões de cada banco de dados;
- Visualizar as sessões de maior consumo;
- Visualizar o status das rotinas de backup.

3.3.6. Sistema de Chamados


O TJBA deverá interagir com o Sistema de Chamados através do Portal e do Aplicativo Móvel. O “Chamado”, ou “Ordem de Serviço”, é o principal item de rastreabilidade de alterações e ações no banco de dados monitorado. Toda notificação poderá ser configurada para abertura automática de um Chamado. As ações do sistema deverão ser registradas como atividades em um Chamado, bem como as intervenções executadas pelo NOC da CONTRATADA.

Um “Chamado” poderá ter uma ação automática recorrente para execução de determinada atividade, bem como ser configurado como um tipo de “Aviso Agendado” para a equipe de DBAs. Todo Chamado deverá estar ligado a uma atividade registrada no Catálogo de Serviços. Quando ocorrer uma Abertura Automática de Chamado, o código de evento gerado poderá estar relacionado a um item do Catálogo, facilitando a classificação das atividades executadas.

3.3.7. Relatório de Desempenho

O Relatório de Desempenho deverá apresentar as informações coletadas depois de tratadas e analisadas pelo sistema. Seu objetivo é fornecer uma visão, gerencial e técnica do ambiente monitorado.

Em relação ao gerencial, oferecer a descrição detalhada do ambiente, seu uso durante um período de tempo e informações detalhadas de cada chamado aberto no período, bem

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

como recomendações de melhorias e pendências. Todas essas informações deverão ser “Chamados” distintos.

Quanto à área técnica, oferecer informações sobre consumo de CPU, memória RAM, uso de disco, taxa de vazão de I/O, últimos backups e etc. As informações variam de acordo com a tecnologia suportada pelo banco de dados e sistema operacional, mas o objetivo é fornecer dados técnicos para o apoio de tomada de decisões.

O sistema deverá gerar relatórios automaticamente em um intervalo de quinze dias, por padrão. Estes relatórios deverão ficar disponíveis para download através do Portal. Toda vez que o relatório for gerado, um e-mail deverá ser enviado com um link para acesso rápido.

3.3.8. Sustentação do Ambiente Oracle Exadata / ZDLRA

Além dos serviços tradicionais oferecidos pelo Serviço de Monitoramento, as atividades de sustentação deverão compor:

- Monitoramento em tempo real de desempenho, planos de execução e eventos de espera relacionados ao Exadata Smart Scan.
- Monitoramento das funcionalidades do Exadata em tempo real através dos sistemas de monitoramento com os recursos de monitoramento disponibilizados pelo Enterprise Manager Cloud Control.
- Acompanhamento em tempo real do status das células de storage, dbnodes e demais componentes que compõem o Exadata.
- Configuração de features do Exadata nas bases de dados do ambiente, como HCC, Smart Flash Cache e I/O Resource Manager.
- Gerenciamento a atualização de Patches e releases do banco de dados.
- Criar, gerenciar e interagir em chamados com o suporte Oracle Platinum sempre que necessário.
- Avaliação do desempenho geral de todos os componentes do ambiente Oracle Exadata e aplicação de recomendações para melhora de desempenho.
- Apoio operacional nas manutenções de hardware executadas pelo suporte da Oracle.
- Análise e sugestão de melhores práticas de manutenção do Exadata.
- Implementação de procedimentos de backup e manutenção para criação de novas instâncias no ambiente RAC do Exadata.
- Desenvolvimento e manutenção de documentação do ambiente relacionado ao Exadata e configuração de software.
- Planejamento e implementação de funcionalidades e boas práticas relacionadas a Backup & Recovery com o Exadata / ZDLRA.
- Execução de manutenções preventivas e corretivas nos ambientes que compõem o Exadata.

3.3.9. Serviço de Suporte Técnico

O NOC da CONTRATADA deverá ter uma equipe multidisciplinar especializada e certificada nas tecnologias de banco de dados, abrangendo diversos níveis de serviço, e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados

Nº do PA

TJ-ADM-2018/25404

PREGÃO ELETRÔNICO

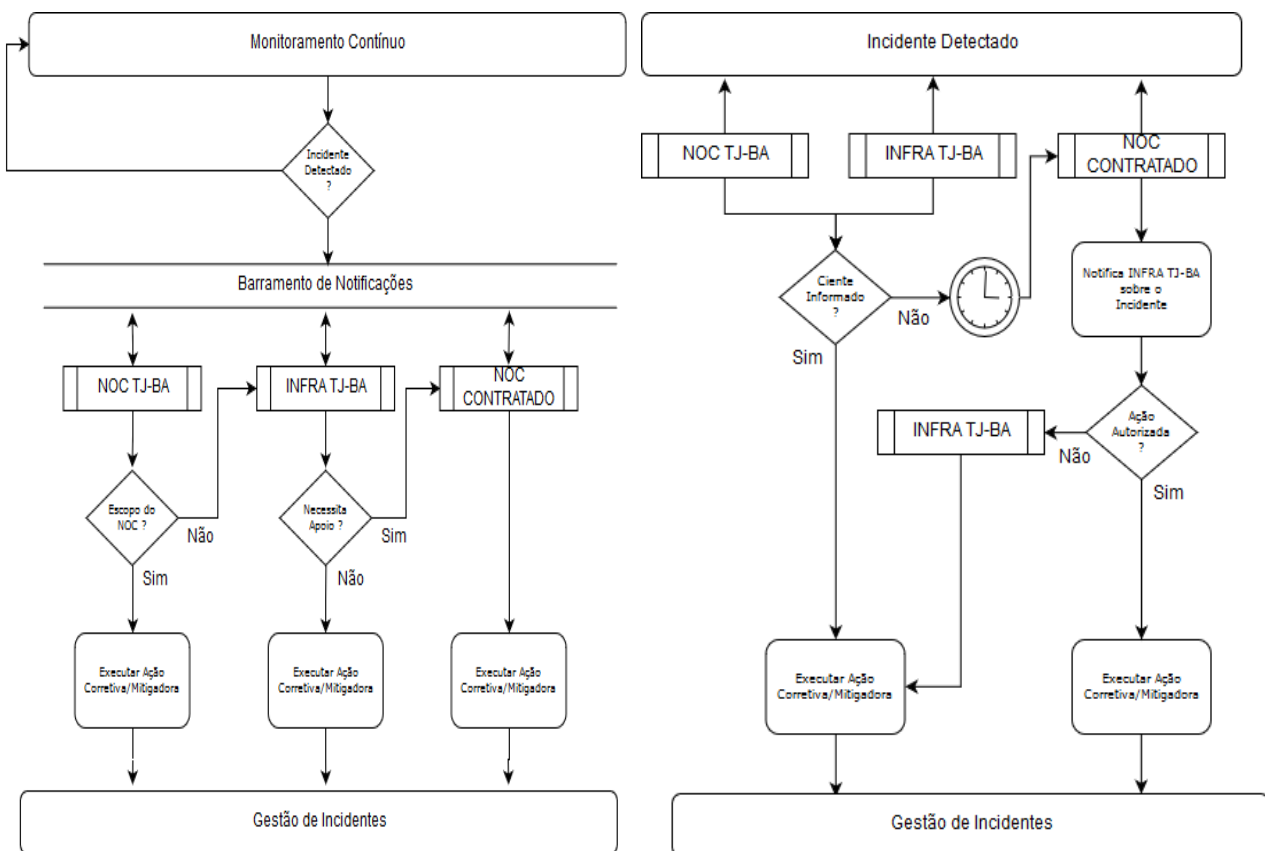
conhecimento em Tuning de ambiente, Oracle RAC, Options Oracle Enterprise e suporte na linha de produtos Oracle Engineered Systems.

O NOC deverá operar no regime 24x7, com três níveis de atendimento. Além de executar ações preventivas e corretivas, outras atividades relacionadas a banco de dados poderão ser executadas.


O processo de Monitoramento Redundante deverá ser composto de um acompanhamento local, usando o NOC do TJBA, integrado ao NOC da CONTRATADA. Este processo deverá ser utilizado para a identificação e resolução de incidentes.

A equipe do NOC do TJBA atuará como monitoramento de primeiro nível, atuando conforme o seu escopo. Quando ocorrer um alerta, a equipe do TJBA que executará a intervenção, deverá, através do Aplicativo Móvel, dar um “ciente” que indique que o problema já está sendo tratado. Caso o “ciente” não seja executado em determinado intervalo de tempo, a equipe do NOC da CONTRATADA deverá entrar em contato para saber se seu apoio se faz necessário.

O fluxo de trabalho entre CONTRATANTE e CONTRATADA é o seguinte:



Tanto as solicitações feitas pelo TJBA quanto as recomendações geradas pelo sistema de monitoramento e aprovadas para execução, bem como as ações preventivas e atendimentos avulsos, deverão estar relacionadas a um item do Catálogo de Serviços.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

Este relacionamento deverá ser estabelecido através da criação de um chamado associado a um item do catálogo de serviço, e todas as atividades executadas deverão ser registradas neste chamado.


As recomendações geradas pelo sistema deverão ter seus chamados criados automaticamente e as atividades avulsas feitas pelo TJBA demandarão abertura de chamado manual, onde o solicitante deverá indicar a qual item do catálogo de serviço a atividade se relaciona.

A equipe da CONTRATADA deverá dispor de um núcleo de atendimento a incidentes de bancos de dados multidisciplinar, composto de gerência de atendimento e especialistas com conhecimento e experiência comprovados nas tecnologias a serem monitoradas, com as seguintes características mínimas:

- Fluxo de atendimento com controle e escalonamento de chamados com base nas especialidades necessárias para cada ocorrência.
- Alocação de diversos especialistas da CONTRATADA em trabalho conjunto a fim de dar celeridade ao processo de resolução das ocorrências.
- Núcleo de projetos de bancos de dados multidisciplinar, composto de gerência de projetos e especialistas capacitados a criar, validar e executar projetos de bancos de dados e gerir mudanças no ambiente de banco de dados administrado.
- Equipe 24x7 monitorando o ambiente em tempo real, analisando os indicadores automatizados e reagindo às intercorrências com base no prazo de ANS definido com o TJBA.

Outras Atividades do Suporte Técnico e Administração de Banco de Dados

- Abertura e acompanhamento de chamados.
- Abertura de chamados automáticos de monitoria continuada para acompanhamento de sua execução, bem como chamados disparados tanto pelo TJBA como pela CONTRATADA, suportando a funcionalidade de atender aos serviços listados no catálogo de serviços e outras atividades avulsas que possam surgir – serviços que sejam inerentes ao contrato.
- Administração de chamados por criticidade tanto do serviço como da instância monitorada.
- Administração de fila de atendimento e de cada atividade apontada por profissional para o atendimento de cada chamado em questão.
- Visualização e relatório individual e consolidado das solicitações e serviços executados para apuração mensal do TJBA.
- Visualização de todo o histórico de relatórios quinzenais gerados pelo sistema de monitoria para toda instância monitorada e atendida pelo contrato;
- Aplicação de patch de segurança;
- Tuning de SQL.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

3.3.10. Execução e Mensuração dos Serviços

A unidade de referência adotada para os serviços de resolução de incidentes (item 5) é a UST (Unidade de Serviço Técnico), conforme Catálogo de Serviços constante no Anexo III. Para os demais itens (1 a 4) será adotado o critério de pagamento mensal fixo.

Os chamados poderão ser registrados através do software de registro de chamados na WEB, e-mail ou telefone disponibilizado pela CONTRATADA.

Todos os serviços deverão ser realizados por um profissional treinado ou certificado pelo fabricante do hardware e/ou software.

Os serviços que, por força técnica, necessitem ser atendidos na modalidade on-site deverão ser executados em uma das instalações da CONTRATANTE em um prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem custos adicionais ao CONTRATANTE.


Durante a vigência do contrato, o catálogo de serviços poderá sofrer alterações, devidamente fundamentadas, cujas atividades e quantitativos de USTs para a realização dos serviços adicionais serão objeto de negociação entre as partes e ratificadas por autoridade competente mediante Termo Aditivo ao contrato.

Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá oferecer ao CONTRATANTE um painel de monitoramento e gestão de contrato, sendo válido pelo mesmo período do contrato de monitoramento, devendo apresentar as seguintes características:

- Deve ser desenvolvido em tecnologia web para possibilitar o acesso local e remoto por parte do CONTRATANTE;
- Deve ser disponibilizado “em nuvem” e manter-se ativo 24 horas por dia e 7 dias por semana com dados on-line com atraso máximo de 1 (um) minuto.

Os relatórios serão por instância e deverão conter, no mínimo (alguns indicadores são específicos por banco):

- Sessões ativas.
- Sessões totais.
- Bloqueios (locks).
- Volume de transações por instância.
- Volume de transações por banco de dados.
- Taxa de crescimento por banco de dados.
- Taxa de crescimento por arquivo.
- Parâmetros da instância de banco de dados.
- Parâmetros dos bancos de dados.
- Principais eventos de espera (wait).
- Operações SQL mais custosas.
- Espaço livre nas partições do sistema operacional.
- Monitoria de tarefas agendadas (no banco de dados).
- Monitoria de logs de backup.
- Registro de objetos inválidos.
- Uso de memória RAM pelo banco de dados.
- Taxa de acerto no buffer.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<h2>TERMO DE REFERÊNCIA</h2> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

- Consumo de I/O por tablespace.
- Tempo de execução do backup.
- Taxa de crescimento do backup.

O acesso ao painel de monitoria simplificado contendo informações on-line da situação de cada instância monitorada e atendida pelo contrato deve conter, no mínimo:

- Crescimento da base de dados.
- Sessões Ativas.
- Sessões Totais.
- Acompanhamento de Bloqueios.
- Últimos alertas.
- Status de execução dos jobs.
- Operações SQL mais custosas (por período).

O acesso ao painel de controle contendo dados estatísticos reais sobre o nível de serviço por instância monitorada e atendida pelo contrato deve oferecer informações precisas ao CONTRATANTE para validação dos níveis de serviço do contrato e também por instância monitorada e atendida pelo contrato, contendo:

- Tempo para o atendimento.
- Tempo de atendimento e resolução.
- Informações sobre indisponibilidade dos serviços contratados.
- ANS por instância e do contrato, com seus devidos cálculos.


Os dados acima devem ser disponibilizados com o desempenho comparado com as metas dos níveis de serviços constantes no contrato.

A CONTRATADA deverá dispor de uma central de monitoramento que deve atender aos mais altos requisitos de alta disponibilidade, eficiência, desempenho e resiliência, suportando toda e qualquer operação de missão crítica do CONTRATANTE sem comprometer o ANS.

Poderá ser feita diligência nos ambientes dos fornecedores para verificar se todos os recursos declarados estão efetivamente disponíveis.

Os requisitos mínimos da central de monitoramento são os seguintes:

- Central Física de Monitoramento, particular e sob controle da empresa CONTRATADA, conectada de forma ininterrupta ao ambiente do CONTRATANTE, com telas e indicadores de ocorrências visíveis e disponíveis à equipe de especialistas presente.
- Documentação de fluxo de atendimento e monitoramento dos bancos de dados contratados.
- Acompanhamento das atividades executadas, por parte do CONTRATANTE, através de relatórios frequentes com todas as informações necessárias dos bancos de dados monitorados.
- Linha direta com a central de atendimento e atendimento imediato pelos canais de contato.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

- Equipe de atendimento 24x7 com técnicos de múltiplas especialidades sempre disponível e todos os níveis técnicos (inclusive pleno e sênior) sem a necessidade de triagem de atendentes de telemarketing.
- Os sistemas de monitoramento devem possibilitar que o CONTRATANTE receba e-mails de alerta em diferentes níveis de criticidade sempre que ocorrerem intervenções no ambiente.

3.3.11. Instrumentos Formais de Solicitação (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

Logo após a assinatura do contrato serão iniciadas as reuniões de planejamento entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA, devendo a mesma estar apta a iniciar os serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

A execução dos serviços de monitoramento continuado independerá de solicitação específica.

A execução dos serviços de resolução de incidentes ocorrerá sob demanda, em conformidade com as necessidades do CONTRATANTE.

As requisições de serviços serão encaminhadas à Central de Serviços, por meio de um chamado, no qual constará:


- Identificação do requisitante.
- Identificação do Gestor do Contrato.
- Descrição do serviço.
- Justificativa.
- Especificações complementares.
- Expectativa de prazo.
- Anexos, se for o caso.
- Outras informações consideradas necessárias para avaliação da solicitação de serviço.

As solicitações de serviços serão preenchidas pelo requisitante do serviço e encaminhadas, formalmente, à CONTRATADA por meio do Gestor do Contrato, ou, na sua ausência e impedimentos, pelo Gestor Substituto.

3.3.12. Plano de Gerenciamento de Projeto

O PGP (Plano de Gerenciamento de Projeto) é um documento que deverá ser apresentado pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da data de recebimento da solicitação de serviço, para a execução do objeto descrito na mesma. O PGP deverá apresentar, entre outras informações:

- Quantidade de Unidades de Serviço Técnico (UST) necessárias para a execução do serviço.
- Atividades que serão executadas.
- Produtos que serão gerados.
- Proposta de cronograma para a execução do objeto.
- Possíveis riscos.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

- Outras informações consideradas importantes para a aprovação da solicitação de serviço pelo CONTRATANTE.

O CONTRATANTE deverá aprovar o PGP proposto, podendo, caso seja necessário, solicitar mais informações e propor alterações visando o melhor atendimento e interesse público.

Após a aprovação do PGP, a CONTRATADA poderá iniciar os serviços através da emissão das Ordens de Serviços, a qual deverá informar, no mínimo:

- Data de abertura.
- Número de identificação da OS.
- Descrição dos serviços.
- Quantidade de USTs e de horas estimadas.
- Identificação do responsável técnico da CONTRATADA.
- Identificação do requisitante.
- Data de recebimento pela CONTRATADA.
- Assinatura da CONTRATADA (poderá ser eletrônica).

A ordem de serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e a qual servirá de consulta base para fins de emissão dos termos de aceite e do faturamento.

As ordens de serviços (OS) deverão ser encaminhadas, formalmente, à CONTRATADA, pelo Gestor do Contrato, ou, em sua ausência e impedimentos, pelo Gestor Substituto.

A CONTRATADA deverá prover à CONTRATANTE informações detalhadas sobre o andamento e execução dos serviços (incluindo operações realizadas no banco), mantendo-a atualizada e prontamente disponíveis, durante toda a vigência do contrato.

A execução dos serviços pode ser acompanhada pela CONTRATANTE para conhecimento das operações realizadas.

Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA manterá disponível a base de dados histórica de todas as solicitações de serviços, PGPs, ordens de serviços, atividades, produtos e outros elementos inerentes aos serviços prestados em mídia digital, formato de arquivo-texto ou outro previamente acordado entre as partes.

Para calcular o valor da OS (Ordem de Serviço) será utilizada a seguinte fórmula:


$$\text{Valor da OS} = \text{Valor da UST} \times \text{Quantidade de USTs}$$

3.3.13. Procedimentos para Incidentes:

3.3.13.1. Identificação e Registro de Incidentes:

A CONTRATANTE registra os incidentes oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: telefone, e-mail, internet ou registro manual de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração.

Todos os incidentes que ocorrem na infraestrutura e nos serviços de TI devem obrigatoriamente ser registrados.

 <small>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</small>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, mantendo-as sempre atualizadas a cada alteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada.

3.3.13.2. Categorização:

Esta atividade compreende tanto a categorização de eventos que serão registrados como incidente, tanto quanto aqueles que serão encaminhados para o processo de requisição de serviços.

Categorizar um incidente significa atribuir a ele uma classificação dentro do escopo de atividades do serviço, além de permitir o dimensionamento da quantidade de USTs a ser consumida com o atendimento daquele incidente.

Para incidentes, o cálculo da OS deve considerar também a priorização dos mesmos segundo a tabela:

Nível de prioridade	Descrição	Tempo máximo para atendimento	Fator de prioridade
1	Crítica	1 hora	2,00
2	Alta	2 horas	1,75
3	Média	4 horas	1,50
4	Baixa	12 horas	1,00

Considerando a priorização definida no item anterior, o cálculo da OS para incidentes será feito com a seguinte fórmula:

$$\text{Valor da OS} = \text{Valor da UST} \times \text{Quantidade de USTs} \times \text{Fator de Prioridade do Incidente}$$

Os chamados (incidentes) a serem atendidos na modalidade on-site serão priorizados, obrigatoriamente, como críticos, podendo ser cobrados com acréscimo de até 2,0 vezes o valor da UST.

3.3.13.3. Pesquisa e diagnóstico:


Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do chamado proverá suporte inicial utilizando-se de scripts de atendimento e da base de erros conhecidos existente. Se, na pesquisa da Base de Conhecimento, o incidente for encontrado, deve-se verificar se existe uma solução de contorno e se a Central de Serviços pode aplicá-la.

Caso a solução não seja possível de aplicar dentro do escopo de serviços do atendimento, o chamado será direcionado para grupo solucionador de especialistas, de acordo com as regras definidas e cadastradas no Sistema da Central de Serviços.

3.3.13.4. Encerramento do Chamado:

Após a aplicação da solução de restauração diretamente pela Central de Serviços ou após o retorno de chamados, o atendente deverá registrar, de forma concisa e de fácil interpretação, as ações tomadas para resolver o incidente.

Além disso, a resolução e as ações tomadas devem ser informadas e confirmadas com o usuário, que poderá ser solicitado a responder uma pesquisa de satisfação.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente através do aplicativo móvel, pelo portal de atendimento ou por telefone, podendo ser enviado e-mail, como método alternativo, caso não seja possível o contato.

Caso não exista resposta do usuário, seja por e-mail, telefone ou software de controle de chamados, o incidente registrado será automaticamente encerrado em até três dias úteis.

3.3.14. Relatórios:

Durante a etapa de ativação do serviço, a CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados quinzenalmente.

A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil, subsequente ao período analisado, os relatórios gerenciais padronizados acordados com a CONTRATANTE.

Esses relatórios deverão conter estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:

- Tipo de chamado.
- Categoria.
- Problema.
- Local.
- Nível em que foi solucionado.
- Grupo solucionador.
- Prioridade.
- Horário, semana e dia.
- Origem da abertura (site, telefone, fax, etc.).
- Solução executada.

3.4. Atendimento aos Prazos de Garantia (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

A garantia dos serviços será assegurada por duas vias: prestação de caução e Acordo de Níveis de Serviços.


3.4.1. Garantia

No ato da assinatura do contrato, como garantia da totalidade dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, como garantia, caução equivalente a 5% do valor global do contrato.

3.4.2. Acordo de Nível de Serviços (ANS)

Ao final de cada período de 30 (trinta) dias, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE relatório especificando a quantidade de USTs utilizadas nas atividades de requisições de serviço e incidentes, valor total na moeda corrente, relação de chamados abertos identificando datas e horas de abertura e encerramento e as providências tomadas.

De acordo com as informações prestadas no relatório e no sistema web fornecido pela CONTRATADA, o CONTRATANTE calculará o valor da ordem de serviço aplicando os

 <small>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</small>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

fatores de prioridade, assim como as reduções por não cumprimento de acordo de nível de serviço (ANS), conforme descrito abaixo:

Nível de prioridade	Descrição	Fator de prioridade	Redução por hora
1	Crítica	2,00	5% (cinco por cento)
2	Alta	1,75	4% (quatro por cento)
3	Média	1,50	3% (três por cento)
4	Baixa	1,00	2% (dois por cento)

Valor de cada ocorrência = PU x QTD x FP x (1 - (HE x RC))

- PU = Preço unitário da UST.
- QTD = Quantidade de UST.
- FP = Fator de Prioridade.
- HE = Quantidade de horas (ou fração) excedidas do tempo máximo para atendimento (arredondar fração de hora para cima, ex: 2,2 h= 3 h).
- RC = Redução por hora (%/hora).

O sucessivo descumprimento das metas do acordo de níveis de serviço por 3 (três) meses consecutivos ou 6 (seis) meses não-consecutivos pode ensejar punição administrativa com base na caução, sem prejuízo de outras penalidades aplicáveis com base na lei e no contrato.

3.5. Acompanhamento da Execução (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

Conforme indicado no item 3.2, será exigida a apresentação de um preposto da CONTRATADA com atribuições de Gerente de Contrato. Pela parte do CONTRATANTE, as decisões serão tomadas pelo Coordenador da COTEC, na qualidade de Gestor do Contrato.

3.6. Recebimento Provisório e Definitivo (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

O aceite provisório se dará ao encerramento de cada chamado autorizado através de ordem de serviço (OS).


Ao final de cada período de 30 (trinta) dias, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE o relatório especificado no item 3.4.2.

O aceite definitivo para os itens contidos neste relatório se dará quando o Gestor do Contrato realizar a aprovação do mesmo e liberação de nota fiscal para pagamento.

O recebimento definitivo da totalidade dos serviços será emitido no encerramento do contrato.

3.7. Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

O pagamento será efetuado mensalmente, somando o valor mensal fixo de cada item de monitoramento continuado e valor dos serviços de resolução de incidentes prestados no período, devidamente ajustado conforme os critérios definidos no item 3.4.2 deste Termo de Referência e condicionado ao ateste da fatura pelo Gestor do Contrato.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

A nota fiscal/fatura só poderá ser apresentada após emissão do Termo de Aceite Definitivo do relatório mensal de serviços.

A apresentação de nota fiscal/fatura com incorreções ou desacompanhada da documentação exigida na legislação e no contrato implicará na sua devolução à CONTRATADA para regularização, devendo o prazo de pagamento ser contado a partir da data de sua reapresentação.

3.8. Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

A CONTRATADA deverá efetuar o registro de todos os atendimentos de suporte e atualizações realizadas, e disponibilizar esse registro ao CONTRATANTE sempre que solicitado.

Será franqueado aos técnicos do CONTRATANTE o acompanhamento de todas as intervenções realizadas, bem como serão prestadas todas as informações que os mesmos solicitem para melhor compreensão das ações e respectivos resultados.

3.9. Transição Contratual

Na transição contratual, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA deve repassar para o CONTRATANTE todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

Ao término da vigência do contrato o CONTRATANTE revogará os perfis de acesso concedidos à CONTRATADA.

3.10. Encerramento Abrupto do Contrato

Ficará o contrato rescindido, mediante formalização, assegurado o contraditório e a defesa, nos seguintes casos:

- Rescisão, nos casos previstos no art. 78 da lei nº 8.666/93.
- Por acordo entre as partes, reduzido a termo.
- Por incapacidade, desaparecimento ou inidoneidade da CONTRATADA durante a prestação de serviço objeto deste Contrato.
- Poderá, ainda, ser rescindido pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo, mediante simples aviso à outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

3.11. Direitos de Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)


Não aplicável ao objeto licitado.

3.12. Qualificação Técnica Profissional (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Para adequada prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar, como mínimo, profissionais pertencentes ao quadro da empresa que possuam individual ou coletivamente, todas as seguintes comprovações:

Gestão:

- ITIL Certified Foundation V3.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

- Atestado de pós-graduação em instituições reconhecidas pelo MEC em governança de TI ou áreas afins.

Técnica:

- OCA 11g – Oracle Database 11g Administrator Certified Associate.
- OCA 12c – Oracle Database 12c Administrator Certified Associate.
- OCP 11g – Oracle Database 11g Administrator Certified Professional.
- OCP 12c – Oracle Database 12c Administrator Certified Professional.
- Oracle Certified Application Developer, Oracle Developer Release 2.
- Oracle Internet Application Developer Certified Professional, Oracle Forms Developer Release 6/6i.
- Oracle PL/SQL Developer Certified Associate.
- OCE – Oracle Certified Expert, Oracle Real Application Clusters 11g and Grid Infrastructure Administrator.
- OCS – Oracle Exadata 11g Certified Implementation Specialist.
- OCS – Oracle Linux 6 Certified Implementation Specialist.
- PostgreSQL 9.6 Associate Certification.

Para gerenciamento dos serviços, deverá ser apresentado, no mínimo, um DBA Sênior para as seguintes atividades:

- Reuniões quinzenais com o intuito de discutir planos de melhorias, ações e atividades desenvolvidas.
- Em caso de crise, os DBA's deverão deslocar-se até as instalações do CONTRATANTE para a execução das atividades presenciais que se fizerem necessárias.

No ato de apresentação do DBA Sênior serão exigidas as seguintes comprovações:


- Certificação OCP (Oracle Certified Professional).
- 04 (quatro) ou mais anos de experiência.
- Experiência comprovada em ambientes de grande porte, críticos e de alta disponibilidade.
- Experiência comprovada em atividades de monitoramento, administração, performance, segurança e aperfeiçoamento contínuo de bancos de dados.

Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA apresentará original e entregará cópia das comprovações acima comprometendo-se a disponibilizar esses profissionais para prestação dos serviços durante a vigência do contrato.

Tendo em vista que se trata de um contrato de prestação de serviços, não será exigido que os profissionais com os perfis acima definidos sejam disponibilizados em forma permanente e exclusiva. Porém, eles deverão estar disponíveis sempre que necessário e só poderão ser substituídos mediante novo credenciamento comprovando capacitação profissional equivalente ou superior.

3.13. Descumprimento das Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos artigos 184 e 185 da Lei nº 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo, bem como as condutas previstas na legislação específica, especialmente a Lei nº 10.520/02, art. 7º e Decretos Judiciários nº 12/2003 e 44/2003.

4 Requisitos Técnicos Específicos (Art. 18, § 3º, III, a, 12)

Todos os requisitos técnicos específicos estão detalhados no item 3.3 e subitens.


4.1 Ambiente Tecnológico

O ambiente atual a ser monitorado compreende o seguinte:

- 13 bancos de dados Oracle RAC hospedados em Exadata Database Machine
 - archidoc
 - caprod
 - estba
 - indba
 - indsg5
 - netba
 - netsg5
 - pg5ba
 - projudi
 - sg5ba
 - sgeba
 - tjbaprod
 - tjbarac
- 7 bancos de dados PostgreSQL hospedados em ambiente Windows
 - PJE 1º (3 bancos)
 - PJE 2º (3 bancos)
 - Diário (1 banco)
- 1 equipamento Oracle Exadata X3-2 Half Rack + expansão de armazenamento X5-2 Quarter Rack
- 1 equipamento Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance (ZDLRA)

Visando atender expansões já previstas e necessidades futuras, serão considerados quantitativos adicionais, sob demanda, na seguinte proporção:

- Bancos de dados Oracle RAC hospedados em Exadata Database Machine:
 - Utilização atual: 13 bancos
 - Instâncias ativas atualmente: 26
 - Máximo de instâncias ativas previstas: 52


 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<h2>TERMO DE REFERÊNCIA</h2> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

- Utilização adicional futura, sob demanda: 7 bancos
 - Instâncias adicionais ativas inicialmente: 14
 - Máximo de instâncias adicionais previstas: 28
- Máximo previsto no contrato: Até 80 instâncias.
- Bancos de dados Oracle Data Guard hospedados em Exadata Database Machine:
 - Utilização atual: Ainda não utilizado.
 - Utilização futura, sob demanda: 20 bancos
 - Active Data Guard (base aberta para leitura): 4 bancos
 - Máximo de instâncias previstas: 16
 - Data Guard padrão (base fechada): 16 bancos
 - Máximo de instâncias previstas: 64
 - Máximo previsto no contrato: Até 80 instâncias, sendo 16 em base aberta e 64 em base fechada.
- Bancos de dados PostgreSQL hospedados em ambiente Windows:
 - Utilização imediata: 7 bancos
 - Máximo de instâncias: 7
 - Utilização futura, sob demanda: 5 bancos
 - Máximo de instâncias: 5
 - Máximo previsto no contrato: Até 12 instâncias.
- Equipamentos Oracle Exadata:
 - Utilização imediata: 1
 - Utilização futura, sob demanda: 2
 - Máximo previsto no contrato: Até 3 equipamentos.
- Equipamentos Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance (ZDLRA):
 - Utilização imediata: 1
 - Não está prevista a aquisição de mais equipamentos ZDLRA.

Tratando-se de aquisições futuras, os novos equipamentos a serem adquiridos deverão ser similares, porém não necessariamente idênticos, podendo variar de modelo e/ou configuração face à evolução tecnológica dos diversos modelos.

Com base no histórico de contratações similares de outros órgãos, estamos estimando a necessidade de serviços para resolução de incidentes em 900 USTs anuais, totalizando 1.800 USTs em dois anos de contrato.

Também a utilização de USTs (Unidades de Serviços Técnicos) será efetuada sob demanda, sempre respondendo a solicitação específica do CONTRATANTE.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

4.2 Requisitos de Segurança da Informação


A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará Termo de Confidencialidade (Anexo V) em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação. O termo visa assegurar que a CONTRATADA manterá sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa:

- Sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido.
- Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato.
- Sobre a política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
- Sobre o processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos.
- Sobre o processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

A CONTRATADA não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, ainda:

- Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas.
- Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

ANEXO II

Modelo de Proposta


Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			Cidade:
Estado:	CEP:	Telefone:	Fax:

Item	Descrição	Unidade	Valor Unitário (A)	Quantidade Inicial, por mês (B)	Valor Total Inicial, por mês (C=AxB)	Quantidade Total Prevista, por mês (D)	Valor Total Previsto, por mês (E=AxD)
1	Monitoramento de instância Oracle RAC – banco principal de produção	Instância / mês		40 ⁽¹⁾		80 ⁽²⁾	
2	Monitoramento de instância Oracle RAC – Active Data Guard (base aberta para leitura)	Instância / mês		0 ⁽³⁾		16 ⁽⁴⁾	
3	Monitoramento de instância Oracle RAC – Data Guard (base fechada)	Instância / mês		0 ⁽⁵⁾		64 ⁽⁶⁾	
4	Monitoramento de instância PostgreSQL	Instância / mês		7 ⁽⁷⁾		12 ⁽⁸⁾	
5	Monitoramento e sustentação do ambiente Oracle Exadata	Equipamento / mês		1 ⁽⁹⁾		3 ⁽¹⁰⁾	
6	Monitoramento e sustentação do Zero Data Loss Recovery Appliance (ZDLRA)	Equipamento / mês		1 ⁽¹¹⁾		1 ⁽¹²⁾	
7	Resolução de incidentes e requisições de serviços.	UST		ND ⁽¹³⁾		75	
				Valor Total Inicial, por mês ⇒		Valor Total Previsto, por mês ⇒	

Valor Global do Contrato (Valor Total Previsto por mês x 24 meses) ⇒

Observações:

- (1) 40 instâncias Oracle RAC – banco principal inicialmente ativas.
- (2) Máximo previsto de até 80 instâncias Oracle RAC – banco principal.
- (3) Sem previsão de uso no início do contrato.
- (4) Máximo previsto de até 16 instâncias Oracle RAC – Active Data Guard.
- (5) Sem previsão de uso no início do contrato.
- (6) Máximo previsto de até 64 instâncias Oracle RAC – Data Guard (base fechada).
- (7) 7 instâncias PostgreSQL inicialmente ativas.
- (8) Máximo previsto de até 12 instâncias PostgreSQL.
- (9) Inicialmente, 01 equipamento Oracle Exadata.
- (10) Máximo previsto de até 03 equipamentos Oracle Exadata.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

- (11) Inicialmente, 01 equipamento Oracle ZDLRA.
(12) Não está prevista a aquisição de mais equipamentos ZDLRA.
(13) Quantidade inicial não definida. Limitado apenas pelo total de USTs para os dois anos de contrato.

Declaração:

Conforme exigido nos requisitos de qualificação técnica (Item ____ do Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2018), a empresa _____, por intermédio do preposto devidamente credenciado para representá-la nesta licitação, declara:

- que a empresa proponente está devidamente capacitada para a prestação dos serviços objeto da presente proposta;
- que possui e disponibilizará para atendimento ao contrato um Centro de Monitoramento – NOC – dedicado a sistemas de bancos de dados, em funcionamento 24x7, com profissionais habilitados, em número e grau de capacitação suficientes para a execução do objeto desta licitação, bem como com equipamentos de segurança dedicados e redundantes, links de conexão dedicados e redundantes e sistemas de contingência elétrica adequados e suficientes;
- que possui e disponibilizará para atendimento ao contrato um Sistema de Monitoramento Remoto capaz de cumprir a missão de monitoramento de bancos de dados exigida no Termo de Referência sem a necessidade de instalação de quaisquer agentes de software ou de hardware no ambiente de informática do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia;
- que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará documentação de credenciamento de profissionais, pertencentes ao quadro permanente da empresa, que possuam, individual ou coletivamente, todas as certificações exigidas no item 3.12 do Termo de Referência;
- que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará, no mínimo, um Preposto com atribuições de Gerente de Contrato e um DBA Sênior para realização das atividades definidas nos itens 3.2 e 3.12 do Termo de Referência;
- que a presente proposta foi elaborada contando com todos os conhecimentos necessários sobre o ambiente técnico-operacional do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, não sendo permitido à contratada justificar deficiências de execução sob alegação de desconhecimento do ambiente;
- que os quantitativos listados na proposta são quantitativos máximos para prestação de serviços sob demanda, não existindo obrigação de o contratante requisitar a totalidade desses serviços.

Prazo de validade da proposta: 60 dias.

Vigência do contrato: 24 meses. Prorrogável.

Salvador ____ de _____ de 2018.

RAZÃO SOCIAL, CNPJ, NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados

Nº do PA

TJ-ADM-2018/25404

PREGÃO ELETRÔNICO

ANEXO III

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Grupos de Serviço	Número	Serviços	UST	Premissa
Arquitetura Física	AF01	Configuração do sistema operacional e software de banco de dados	15	
	AF02	Criação de Instância	7	AF01
	AF03	Preparação e Migração na mesma plataforma / versão	30	AF02
	AF04	Preparação e Migração em plataforma / versão diferente	60	AF02
	AF05	Migração / recriação para ambiente RAC / CLUSTER	30	AF02
	AF06	Preparar ambiente de Treinamento / Desenvolvimento / Homologação	38	AF01
	AF07	Desativação de instâncias.	4	BR04
	AF08	Preparação / Recriação de Standby / Dataguard / Mirror	8	AF02, BR04, BR09
	AF09	Restabelecimento Standby / Dataguard / Mirror	8	
	AF10	Diagnóstico do Ambiente Físico	12	
	AF11	Manutenção na estrutura física do ambiente de banco de dados	8	
	AF12	Restabelecimento da instância por problemas físicos	4	
	AF13	Aplicação de patches de atualização / segurança	8	BR04
	AF14	Criação de scripts para manutenção física	4	



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte
Técnico e Administração do Ambiente de Bancos
de Dados

Nº do PA

TJ-ADM-2018/25404

PREGÃO ELETRÔNICO

Grupos de Serviço	Número	Serviços	UST	Premissa
Arquitetura Lógica	AL01	Execução de Consulta	4	
	AL02	Resolver inconsistência de dados	12	
	AL03	Criação de script para manutenção lógica	15	
	AL04	Manutenção em objeto do banco	4	BR06
	AL05	Manutenção em objeto particionado no banco	12	BR06
	AL06	Manutenção em objeto replicável no banco	8	BR06
	AL07	Manutenção de Schema / banco de dados	15	BR06
	AL08	Diagnóstico do Ambiente Lógico	12	

Grupos de Serviço	Número	Serviços	UST	Premissa
Segurança	SG01	Manutenção de usuário / login	4	SG03
	SG02	Manutenção de acesso ao banco de dados	4	SG03
	SG03	Regulamentar, estabelecer e disciplinar as regras para manipulação de informações e bom uso dos recursos do banco de dados	15	
	SG04	Criar mecanismo de controle e monitoramento para a utilização dos recursos do banco de dados	15	SG03, SG06
	SG05	Manutenção e atividade de auditoria	15	
	SG06	Diagnóstico do Ambiente de Segurança e Acesso	8	SG05



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte
Técnico e Administração do Ambiente de Bancos
de Dados

Nº do PA

TJ-ADM-2018/25404

PREGÃO ELETRÔNICO

Grupos de Serviço	Número	Serviços	UST	Premissa
Backup e Recuperação	BR01	Criar uma política eficiente de backup	8	
	BR02	Restauração completa para validar backups	8	BR04, AF06
	BR03	Implementar rotinas de backup	8	BR01
	BR04	Gerar backup completo sob demanda	4	
	BR05	Gerar backup físico parcial sob demanda	4	
	BR06	Gerar backup lógico parcial sob demanda	4	
	BR07	Manutenção das rotinas de backup	8	BR03
	BR08	Gerar de backup base histórica	8	BR01
	BR09	Restauração completa sob demanda	8	BR04
	BR10	Restauração física parcial sob demanda	8	BR04, BR05
	BR11	Restauração lógica parcial sob demanda	8	BR04, BR06
	BR12	Restauração de base histórica	15	BR08
	BR13	Diagnóstico do Ambiente de Backup e Restore	8	

Grupos de Serviço	Número	Serviços	UST	Premissa
Desempenho	TN01	Diagnóstico de Performance do Ambiente	15	
	TN02	Geração de trace para identificar lentidão/erro	8	
	TN03	Ajuste em parâmetro da instância de banco	4	
	TN04	Análise de Operação SQL e recomendação de melhoria	8	TN02
	TN05	Correção das operações SQL identificada em análise	8	TN04
	TN06	Ajuste de performance no sistema operacional	4	
	TN07	Atualização de estatística em objeto do banco	8	
	TN08	Manutenção de Índice	8	



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

TERMO DE REFERÊNCIA


Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte
Técnico e Administração do Ambiente de Bancos
de Dados

Nº do PA

TJ-ADM-2018/25404

PREGÃO ELETRÔNICO

Grupos de Serviço	Número	Serviços	UST	Premissa
Atualização	AT01	Análise de pacote de scripts de migração de sistema	12	
	AT02	Execução de pacote de scripts de migração de sistema	12	AT01
	AT03	Disponibilidade para consultoria técnica	15	

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

ANEXO IV

Modelo de Termo de Nomeação de Preposto

**ANEXO 01 AO CONTRATO DE
 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE
 ENTRE SI CELEBRAM, E A
 EMPRESA**

**(Pregão Eletrônico nº ___/___ -
 Processo nº TJ-ADM-2018/25404)**

Termo de Nomeação de Preposto

Contrato nº

Objeto:


Por meio deste instrumento, a (nome da empresa) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do preposto), carteira de identidade nº, expedida pela, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, com endereço, para exercer a representação legal junto ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas – obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Salvador, de de

(nome da empresa)

(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração) (qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

ANEXO V

Modelo de Termo de Confidencialidade

ANEXO 02 AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA E A EMPRESA

(Pregão Eletrônico nº ___/___ – Processo nº TJ-ADM-2018/25404)

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O ESTADO DA BAHIA, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001-60, por intermédio do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por adiante denominada simplesmente CONTRATANTE, e, do outro lado,, inscrita no CNPJ sob nº, doravante designada simplesmente CONTRATADA, representada por, inscrito no CPF/MF sob nº, resolvem, tendo em vista o constante do PA nº com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, e tendo em vista o constante no PA nº TJ-ADM-2017/17798, e sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ..., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a, mediante condições estabelecidas pelo CONTRATANTE;


CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a NOME DA EMPRESA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme tipificado no art.325 do Decreto – Lei 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE de que aNOME DA EMPRESA..... tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA</p> <p>Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados</p>	<p>Nº do PA</p> <p>TJ-ADM-2018/25404</p>
		<p>PREGÃO ELETRÔNICO</p>

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo CONTRATANTE;
- b) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo CONTRATANTE;
- c) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;
- d) O CONTRATANTE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelaNOME DA EMPRESA.....
- e) O CONTRATANTE pode, sem aviso prévio, restringir ou bloquear o acesso a Web Sites, serviços da Internet ou download de arquivos e examinar o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, arquivos em computadores, cache de navegadores Web, bookmarks, histórico de sites visitados, configurações dos softwares e outras informações armazenadas ou transmitidas pelos seus computadores;
- f) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a preservar o sigilo das senhas das contas dos usuários, não cedê-las nem facilitar a sua descoberta, sob qualquer pretexto, bem como não utilizar contas e senhas pertencentes a outros servidores.


CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- a) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- c) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- a) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;
- b) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do CONTRATANTE;
- b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

c) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;

d) ANOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE;

e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;

f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;

g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas àNOME DA EMPRESA....., são única e exclusiva propriedade intelectual do CONTRATANTE;

h) ANOME DA EMPRESA..... firmará acordos por escrito com cada um de seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento, entregando uma via ao CONTRATANTE;

i) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;

j) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a envidar todos os esforços para preservar a confidencialidade das informações, adotando práticas de trabalho seguras quanto ao manuseio, armazenamento, transporte, impressão, transmissão e, quando for o caso, destruição de informações pertencentes ao CONTRATANTE;

k) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a estar engajada na promoção de Segurança da Informação, incorporando as suas recomendações às atividades diárias do trabalho;


l) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a notificar à Área de Segurança da Informação do CONTRATANTE em caso de divulgação ou suspeita de divulgação, acidental ou intencional, de informações pertencentes ao CONTRATANTE, bem como a descoberta de fragilidades de sistemas ou processos que possam propiciar a quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura, até 5 (cinco) anos após o término do Contrato, e persiste após o término da atividade, mudança de função ou de encerramento do vínculo empregatício com a empresa.

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, 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 firmado entre as PARTES. Neste caso, aNOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro de Salvador-BA, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.


E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pelaNOME DA EMPRESA....., sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Salvador, _____ de _____ de 20__.

(nome da empresa)

(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração) (qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)

 <p>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</p>	TERMO DE REFERÊNCIA Monitoramento Contínuo e Serviço de Suporte Técnico e Administração do Ambiente de Bancos de Dados	Nº do PA TJ-ADM-2018/25404
		PREGÃO ELETRÔNICO

Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante	Nome	Unidade	Matrícula
Demandante Titular	Antônio Carlos Cerqueira Lima	COTEC	500.250-8
Demandante Suplente	Michel Conceição dos Santos	COTEC	968.070-5
Administrativo Titular	Millo Tiago Almeida Souza	SETIM	968.638-0
Técnico Titular	Adriano Costa Lima e Silva	CPRM	968.967-2
Técnico Suplente	Carlos Alberto Carrillo	CPRM	968.705-0