

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de administração, manutenção e suporte em banco de dados relacional, sob demanda, compreendendo **30 (trinta) horas técnicas**, destinadas à execução de serviços preventivos, corretivos e evolutivos no ambiente de banco de dados da Contratante.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação fundamenta-se na necessidade de garantir a disponibilidade, integridade, segurança e desempenho dos bancos de dados relacional (SQLSERVER, ORACLE, POSTGRESQL, MYSQL) utilizados pelos sistemas corporativos da Administração.

O ambiente suporta aplicações essenciais ao funcionamento institucional, sendo indispensável a contratação de suporte técnico especializado para atendimento de ocorrências que demandem conhecimento específico, visando assegurar a continuidade dos serviços públicos.

A presente contratação decorre das conclusões constantes do Documento de Formalização da Demanda (DFD), que demonstram a viabilidade e a necessidade da solução.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução consiste na disponibilização de empresa especializada para prestação de serviços técnicos sob demanda, mediante utilização de banco de horas de **30 horas técnicas**, abrangendo, entre outros, os seguintes serviços:

- Possua experiência em Sistemas operacionais Windows e Linux
- Criação de servidor de backup ou produção;
- administração de banco de dados;
- manutenção preventiva;
- manutenção corretiva;
- análise de desempenho (performance tuning);
- otimização de consultas SQL;
- ajuste de parâmetros da instância;
- gerenciamento de tablespaces;
- gerenciamento de usuários e permissões;

- análise de alertas e logs;
- apoio em backup e recuperação (restore);
- suporte em migrações e atualizações quando aplicável;
- correção de inconsistências;
- orientação técnica à equipe da Contratante.

Os serviços serão executados sob demanda, mediante abertura de chamado técnico.

4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
01	Serviços técnicos especializados em banco de dados relacionais	Hora Técnica	30

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A empresa contratada deverá:

- possuir experiência comprovada em administração de SGBD;
- disponibilizar profissional com conhecimentos em banco de dados relacionais;
- realizar atendimento presencial;
- manter sigilo absoluto das informações acessadas;
- observar as normas de segurança da informação da Contratante;
- emitir relatório técnico ao término de cada atendimento;
- executar apenas atividades previamente autorizadas pelo fiscal do contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO

Os serviços serão executados mediante abertura de chamado pela equipe de Tecnologia da Informação.

Cada atendimento deverá conter:

- número do chamado;
- descrição da ocorrência;
- atividades executadas;
- tempo efetivamente utilizado;
- solução adotada;

- data e horário de início;
- data e horário de término.

Somente serão descontadas do saldo contratual as horas efetivamente utilizadas e aprovadas pelo fiscal do contrato.

7. PRAZO DE EXECUÇÃO

A vigência contratual será de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada na forma da Lei nº 14.133/2021, caso haja interesse da Administração.

Às 30 horas poderão ser utilizadas durante toda a vigência contratual.

8. NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Os chamados deverão observar, preferencialmente, os seguintes prazos:

Criticidade	Tempo para início do atendimento
Crítica	até 2 horas
Alta	até 4 horas
Média	até 1 dia útil
Baixa	até 2 dias úteis

O atendimento poderá ocorrer SOMENTE presencialmente, conforme necessidade da Administração.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Compete à Contratada:

- executar os serviços conforme as melhores práticas de SGBD;
- utilizar profissionais qualificados;
- manter sigilo das informações;
- comunicar imediatamente qualquer risco ao ambiente;
- responder pelos danos causados por culpa ou dolo;
- fornecer relatórios técnicos;
- prestar suporte durante a execução dos serviços.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete à Contratante:

- disponibilizar acesso ao ambiente quando necessário;
- fornecer informações técnicas pertinentes;
- acompanhar e fiscalizar a execução;
- atestar os serviços executados;
- efetuar os pagamentos conforme contrato.

11. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A execução será acompanhada por servidor formalmente designado como Gestor e Fiscal do Contrato.

Compete ao fiscal:

- acompanhar a execução;
- conferir relatórios;
- validar as horas executadas;
- registrar ocorrências;
- autorizar o pagamento.

12. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

A medição ocorrerá por hora técnica efetivamente utilizada.

Cada atendimento deverá possuir relatório contendo:

- atividades realizadas;
- tempo gasto;
- validação do fiscal.

Não serão pagas horas não autorizadas ou não comprovadas.

13. PAGAMENTO

O pagamento será efetuado conforme quantidade de horas efetivamente executadas e aprovadas pela fiscalização.

O pagamento ocorrerá após:

- emissão da Nota Fiscal;
- apresentação do relatório técnico;
- ateste do fiscal.

14. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento será o de **menor preço**, considerando o valor da hora técnica, desde que atendidas todas as especificações técnicas e requisitos de habilitação.

15. ESTIMATIVA DO VALOR

O valor estimado da contratação será apurado mediante pesquisa de preços realizada em conformidade com a legislação vigente, integrando os autos do processo administrativo em documento específico.

Nos termos da legislação aplicável e mediante justificativa da Administração, o orçamento estimado poderá possuir tratamento sigiloso até a conclusão da fase de apresentação das propostas, sem prejuízo de sua disponibilização aos órgãos de controle interno e externo e demais hipóteses legalmente previstas.

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A contratação correrá à conta de dotação orçamentária própria da Administração, a ser indicada pelo setor competente antes da formalização do contrato.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente contratação tem por finalidade assegurar suporte técnico especializado para banco de dados relacionais, contribuindo para a continuidade dos serviços públicos, segurança das informações e disponibilidade dos sistemas corporativos.

A execução contratual deverá observar integralmente as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no contrato administrativo e na Lei nº 14.133/2021.

Também se faz necessário, conhecimento pleno em Sistemas operacionais Windows e Linux.

Paulo Sérgio Granato - Gestor