



1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto: Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma plataforma, em nuvem, com o serviço de “balcão virtual”. Código CATSER: 26077.

1.2. Justificativa para a contratação:

1.2.1. A contratação da plataforma busca facilitar o acesso do público em geral aos serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas sem a necessidade de comparecimento aos locais físicos para obtenção de informações.

1.2.2. Através da plataforma de atendimento virtual será possível mensurar a quantidade, tempo, qualidade, local e tipo (público em geral, advogados, atendimento interno, etc) dos serviços de atendimento prestados à sociedade.

1.2.3. A justificativa para a contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

1.3. Especificação técnica do Objeto:

Grupo 1

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual – Balcão Virtual	Mês	12
2	Suporte Técnico	Mês	12
3	Treinamento	Horas	25

1.3.1. A plataforma deverá ser compatível com os principais navegadores utilizados no mercado: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome.

1.3.2. A plataforma deverá ser fornecida “em nuvem” como *Software as a Service* (Saas).

1.3.3. A solução deverá ser integrada ao *Google Meet* conforme Portaria nº 337 de 24 de fevereiro de 2021 que Regulamenta o uso da plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, no âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas.

1.3.4. Os requisitos mínimos exigidos para a plataforma serão descritos no **ANEXO I deste Termo de Referência**.

1.3.5. A apresentação da plataforma será avaliada pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC seguindo os requisitos apresentados no ANEXO I, momento em que serão utilizados os termos “atende” ou “não atende” a fim de registrar a aprovação/desaprovação da solução apresentada.

1.3.6. **Será exigida a prova de conceito durante a análise das propostas do processo licitatório, como determina o §3º do art. 17, da Lei nº 14.133/21.**

1.3.7. Prova de Conceito:

1.3.7.1. Considerando que não é suficiente uma análise meramente formal da proposta em relação às especificações técnicas descritas neste estudo, para conferir segurança quanto à SOLUÇÃO ofertada pela licitante, bem como a fim de reduzir riscos e possibilitar a certeza de que a SOLUÇÃO proposta atenderá à necessidade do CONTRATANTE, mostra-se indispensável a apresentação da ferramenta mediante Prova de Conceito.

1.3.7.2. A empresa classificada com o menor preço global no certame será convocada para apresentar a SOLUÇÃO ofertada para demonstrar comprovação do atendimento aos requisitos especificados no Termo de Referência.

1.3.7.3. A empresa licitante arcará com todos os seus custos e despesas em decorrência do processo de Prova de Conceito.

1.3.7.4. A entrega de manuais, folders, páginas impressas da internet, declarações de fabricantes ou quaisquer outros documentos técnicos não substituem a Prova de Conceito, que deverá ser realizada pela empresa, independentemente dos documentos apresentados, em data e hora definidas por este TJAM.

1.3.7.5. O relatório, quanto ao atendimento dos requisitos, será emitido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação em até 24 (vinte e quatro) horas após a Prova de Conceitos referente a empresa em análise.

1.3.7.6. A contratada deverá atender **100%** dos itens destacados no ANEXO I durante a prova de conceito.

1.3.7.7. A prova de conceito será realizada com data e hora marcadas durante a sessão pública, sendo esta realizada no **formato online**.

1.3.8. Serviços de manutenção e assistência técnica:

1.3.8.1. As paradas técnicas deverão ser pré-agendadas, com um período mínimo de 3 (três) dias úteis, devendo estas serem realizadas fora do horário de expediente normal (08:00 às 14:00 horário local).

1.3.8.2. A manutenção compreenderá todas as funcionalidades do sistema, tanto as descritas neste Estudo Técnico Preliminar, quanto as demais necessárias para o bom funcionamento da plataforma, incluindo suas atualizações.

1.3.8.3. Por ser uma solução baseada em nuvem, na sede da contratada, as manutenções serão realizadas na sede da empresa fornecedora dos serviços.

1.4. Caracterização do Objeto:

1.4.1. O objeto desta contratação enquadra-se no conceito de serviços e fornecimentos contínuos, trazido no inciso XV do art. 6º, da Lei nº 14.133/21.

1.5. Fundamentação Legal:

1.5.1. A contratação para a execução das obras e serviços deverá obedecer, no que couber, ao disposto na legislação a seguir:

- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- Resolução n.º 64/2023, de 5 de dezembro de 2023;
- Resolução CNJ nº 372 de 12 de fevereiro de 2021;
- Portaria TJAM nº 337 de 24 de fevereiro de 2021.

1.6. Indicação de necessidade de apresentação de amostras, catálogos, manuais, folders ou prospectos:

1.6.1. Não será necessária apresentação de amostras.

1.6.2. **Será exigida a prova de conceito durante a análise das propostas do processo licitatório, conforme item 1.3.9.**

1.7. Valor estimado da contratação:

1.7.1. A estimativa de valor da contratação será discriminada no Mapa de Preços a ser elaborado pela Divisão de Compras e Operações.

1.7.2. Tabela exemplificativa de cotação:

Grupo 1

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual
1	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual – Balcão Virtual	Mês	12	R\$	R\$
2	Suporte Técnico	Mês	12	R\$	R\$
3	Treinamento	Horas	25	—	R\$
VALOR TOTAL ANUAL					R\$

1.8. Adequação orçamentária:

1.8.1. A contratação pretendida está prevista no Plano de Contratação Anual 2024, sob o código: **SETIC-2024-73**.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1. O objeto deste Termo de Referência caracteriza-se como Licitação, na modalidade Pregão, conforme inciso I do artigo 28, da Lei nº 14.133/2021.

2.2. Para os Itens 1 e 2, a presente contratação adotará a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, tratando-se de serviço contínuo.

2.2.1. Para o item 3, a presente contratação adotará o regime de execução por preço unitário, tratando-se de serviço por escopo, não sendo renovado em eventual prorrogação contratual.

2.3. O procedimento para a contratação pretendida neste instrumento **não será** regido pelo Sistema de Registro de Preços.

2.4. O critério de julgamento da contratação será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

2.5. O critério de adjudicação da contratação será GLOBAL, levando em consideração o prejuízo de ordem técnica que poderia ocorrer caso os serviços fossem prestados por diferentes empresas, uma vez que os serviços a serem contratados guardam estreita relação entre si e dependem de forte integração para que sejam efetivos e alcancem os resultados pretendidos

2.6. Da Subcontratação:

2.6.1. Não será permitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.

3. REQUISITOS DO FORNECEDOR

3.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO.

3.2. Vistoria:

3.2.1. Para a execução do objeto, não será necessária realização de vistoria.

3.3. Qualificação Técnica:

3.3.1. A capacidade técnica da licitante será aferida mediante:

a) Prova de Conceito, nos termos do item 1.3.7 deste Termo de Referência;

b) Apresentação de documento declarando ter capacidade técnica para atender a todos os requisitos especificados no Termo de Referência;

c) Comprovação de aptidão para o fornecimento de serviços de complexidade tecnológica e operacional similares com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Entende-se por serviços similares: serviço de plataforma e softwares.

3.3.2. O(s) atestado(s) apresentado(s) poderão ser objeto de diligência a critério da Administração, para a verificação da autenticidade do conteúdo.

3.3.3. Deverão ser disponibilizadas todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, informando, dentre outros dados, endereço atual do emissor do documento do atestado, bem como o local e data em que foram prestados os serviços ou realizada a execução do objeto.

4. MODELO DE GESTÃO

4.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4.1.1. A execução do objeto deverá ser acompanhada e fiscalizada por servidor designado como responsável ou por seu substituto.

4.1.2. A Fiscalização anotar em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

4.1.3. As decisões e providências que ultrapassem a competência da Fiscalização deverão ser solicitadas aos seus superiores para adoção das medidas convenientes.

4.2. À Fiscalização fica assegurado o direito de rejeitar os serviços que não satisfaçam aos padrões especificados e melhores práticas de mercado.

4.2.1. A fiscalização poderá ordenar à CONTRATADA que corrija, refaça ou reconstrua, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, as partes dos serviços executados com erros, imperfeições, baixo rendimento ou desempenho e/ou que estejam em desacordo com as especificações técnicas.

4.2.1.1. O prazo mencionado acima poderá ser prorrogado mediante justificativa pela contratada.

4.2.2. A existência da fiscalização de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade do fornecedor na total execução do objeto.

4.2.3. A CONTRATADA deverá manter preposto, aceito pela CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, para representá-la sempre que for necessário.

4.2.4. As comunicações entre o órgão e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica (e-mail) para esse fim.

4.3. Indicação de instrumento para efetivar a contratação:

4.3.1. Será necessária a formalização de contrato para a execução do serviço objeto desse termo.

4.3.2. Após a assinatura do contrato, o órgão poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

4.4. Vigência contratual:

4.4.1. A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/21.

4.5. Índice de reajuste:

4.5.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, após solicitação da CONTRATADA, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos 12 (doze) meses.

4.5.2. O interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir da data orçamento estimado, assim considerada a data de conclusão da apuração do valor estimado da contratação, ou, da planilha orçamentária, independentemente da data da tabela ou sistema referencial de custos utilizado.

4.5.3. Nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do último reajustamento ocorrido.

4.5.4. O reajuste deverá ser solicitado antes do término da atual vigência deste Contrato, sob pena de preclusão.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE.

5.1. São obrigações e responsabilidades do CONTRATANTE:

5.1.1. Promover o cumprimento do Contrato e prover documentos necessários para sua execução.

5.1.2. Dirimir eventuais dúvidas da CONTRATADA referentes aos serviços, Notas de Empenho etc.

5.1.3. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer problemas verificados na execução dos serviços, Notas de Empenho e etc.

5.1.4. Permitir acesso dos funcionários da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços.

5.1.5. Recusar qualquer material ou serviço entregue em desacordo com o especificado ou fora das condições contratuais ou do bom padrão de qualidade.

5.1.6. Determinar à CONTRATADA a substituição de qualquer profissional vinculado a esta, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse da Administração Pública.

5.1.7. Certificar-se de efetuar os pagamentos devidos, nos termos estabelecidos.

5.1.8. Designar servidor para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto.

5.1.9. Designar, e informar à CONTRATADA, o fiscal do contrato e seu substituto, mantendo tais dados atualizados.

5.1.10. Acompanhar e fiscalizar, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse o exato cumprimento das cláusulas e condições contratuais e editalícias.

5.1.11. Providenciar a aplicação das sanções administrativas à CONTRATADA quando couber em face dos termos do Contrato e das Leis Vigentes.

5.1.12. Os serviços não aceitos pela fiscalização deverão ser refeitos pela CONTRATADA sem nenhum ônus adicional para o Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

5.1.13. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

5.2. São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

5.2.1. Manter durante a execução do CONTRATO as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;

5.2.2. Executar o objeto desta contratação, atendendo às especificações estabelecidas neste Termo de Referência e as quantidades indicadas no instrumento contratual.

5.2.3. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em caso de ocorrência, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE.

5.2.4. Providenciar às suas expensas, qualquer cópia de documento que venha a ser necessários, não só para licitação como para assinatura do Contrato e execução dos serviços.

5.2.5. Comunicar à Fiscalização em até 24 horas sempre que ocorrerem falhas, erros ou omissões nas especificações e demais elementos técnicos, assumindo integral responsabilidade pela correta execução de todos os serviços. As correções que forem necessárias somente serão efetuadas com a aprovação da Fiscalização, que por sua vez consultará os autores dos projetos para efeito de autorização.

5.2.6. Primar pelo bom planejamento das atividades, utilizar as boas práticas e técnicas de governança, avaliar previamente a viabilidade técnica, os riscos e os impactos de suas ações.

5.2.7. Facilitar a ação da Fiscalização na inspeção da execução dos serviços em qualquer dia ou hora, prestando todas as informações e esclarecimentos solicitados, inclusive de ordem administrativa.

5.2.8. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, total ou parcialmente, às suas expensas, o resultado dos serviços objeto do Contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes de execução irregular, do emprego de materiais ou equipamentos inadequados ou não, correspondentes às especificações.

5.2.9. Manter permanentemente no local da execução dos serviços equipe técnica suficiente, composta de profissionais habilitados e de capacidade comprovada que assumam perante a fiscalização, a responsabilidade técnica dos mesmos até a entrega DEFINITIVA, inclusive com poderes para deliberar sobre qualquer determinação de emergência que se torne necessária.

5.2.10. Refazer os trabalhos recusados pela equipe de FISCALIZAÇÃO do TJAM em tempo acordado com a fiscalização a contar da notificação.

5.2.11. Manter todos os empregados devidamente uniformizados e com identificação apropriada, quando em acesso às dependências da contratante.

5.2.12. Possuir mão de obra qualificada e especializada para a perfeita execução do objeto, conforme especificado neste Termo de Referência e seus anexos, dimensionada de forma a cumprir os prazos estabelecidos.

5.2.13. Designar formalmente um preposto para lhe representar frente à Administração, em estrita observância ao Capítulo III do Código Civil Brasileiro (“Dos Prepostos”), ao art. 118 da Lei 14.133/2021, e demais regulamentos aplicáveis.

5.2.14. É expressamente vedada à CONTRATADA a veiculação de publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

5.2.15. São expressamente vedadas à CONTRATADA a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE para qualquer serviço, durante a vigência do Contrato.

5.2.16. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

5.2.17. Cumprir os normativos e os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

5.2.18. Realizar os serviços em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE.

5.2.19. Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou delas dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

5.2.20. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto do contrato.

5.2.21. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito a execução do objeto contratado.

5.2.22. Selecionar e escalar os profissionais capacitados para a realização dos serviços.

5.2.23. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.

5.2.24. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

6. REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. A execução do objeto deste Termo de Referência será integral, mediante assinatura de contrato.

6.2. Após a assinatura do contrato, a contratada e a contratante definirão as datas e horários para o treinamento, sendo que deverão ocorrer obrigatoriamente em dias úteis, no horário comercial de 08:00 horas às 17:00 horas, com a possibilidade de divisão em turmas para melhor aproveitamento dos envolvidos.

6.3. A solução deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e não poderá haver indisponibilidade superior a 15 (quinze) minutos no período de 08:00h (oito horas) às 14:0h (catorze horas).

6.4. O objeto deste Termo de referência será recebido da seguinte forma:

6.4.1. **Provisoriamente**, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo assinado pelas partes, no prazo de até 10 (dez) dias, para efeito de verificação de conformidade com as especificações constantes neste Termo.

6.4.2. **Definitivamente**, por servidor designado pela autoridade competente, mediante termo assinado pelas partes, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento provisório, após atestadas as funcionalidades do sistema.

6.4.3. O objeto será recusado caso não atenda as especificações técnicas solicitadas no Termo de Referência, devendo a contratada providenciar os ajustes necessários para adequação dos serviços, em um prazo de 10 (dez) dias contados a partir da comunicação do contratante, quando do não aceite.

6.4.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

6.4.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

7.1. Serão aplicadas as seguintes sanções no caso de descumprimento total ou parcial das regras estabelecidas no edital de licitação e/ou contrato:

a) advertência;

b) multa;

c) impedimento de licitar e contratar;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.2. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa.

7.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar com o ente federativo não poderá ser aplicada cumulativamente com a de declaração de inidoneidade.

7.4. A aplicação das sanções acima previstas não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à administração pública.

8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, após ser devidamente atestada a sua conformidade pelo Gestor designado para acompanhar e fiscalizar a execução.

8.2. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

8.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais.

8.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

9. GARANTIA CONTRATUAL

9.1. Não será exigida garantia contratual para a execução do objeto deste Termo de Referência.

10. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

10.1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, e em conformidade com o art. 5º da Lei nº 14.133/21.

10.2. Adicionalmente, a empresa contratada deverá, sempre que viável, observar as normas vigentes relacionadas à sustentabilidade ambiental e aderir às melhores práticas delineadas no Guia Prático de Critérios de Sustentabilidade para Compras no TJAM, Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU E Resolução CNJ nº 400 de 16 de junho de 2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário, durante a execução dos serviços.

10.3. A contratada deve observar os requisitos da legislação ambiental vigente quanto a armazenagem, emissões diversas, manuseio e descarte de resíduos que possam ser gerados quando da execução dos serviços, dando a devida destinação, mais especificamente: Lei Federal n. 12305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos); Lei Estadual n. 4457/2017 (Política Estadual de Resíduos Sólidos);

10.4. Recomenda-se que a contratada deverá cumprir as cotas raciais, de gênero e de pessoas com deficiência.

10.5. Recomenda-se exigir da contratada um programa interno de treinamento visando a redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.

10.6. Estabelecer a separação adequada e o descarte responsável de resíduos, incluindo a reciclagem de materiais quando aplicável.

10.7. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

11. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

11.1. Subscvem o Termo de Referência os servidores responsáveis por sua elaboração, nos moldes e parâmetros estabelecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. Além da exigência legal da aprovação da autoridade competente, o instrumento em tela carece da ratificação de que retrata o que fora ordenado aos responsáveis por sua elaboração.

12. DOS ANEXOS

12.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

- a) Requisitos mínimos (Prova de Conceito);
- b) Mapa de Gerenciamento de Riscos na Contratação;
- c) Estudo Técnico Preliminar;
- d) Mapa de Preços.

Manaus, *data do sistema*

Karla Rozeana Bau Zarth

Seção de Elaboração de Artefatos da Contratação

ANEXO I - REQUISITOS MÍNIMOS

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA (OBRIGATÓRIO)

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
1.1	A solução deve ser executada sem a necessidade de instalar qualquer software nas estações de trabalho dos usuários, tendo em vista ser uma solução fornecida no modelo de <i>Software as a Service</i> (SaaS), baseada em nuvem, na sede da contratada.	
1.2	A solução deve ser acessada via web pelos usuários, dentro da rede interna do TJAM (intranet) ou fora dela (público externo).	
1.3	A interface web deve ser compatível com as versões mais recentes dos navegadores: <i>Microsoft Edge</i> , <i>Google Chrome</i> e <i>Mozilla Firefox</i> , mas não se limitando a estes.	
1.4	Estar disponível em 100% no idioma português do Brasil.	
1.5	Permitir que os relatórios gerados sejam exportados para os formatos <i>Excel</i> (xls) e/ou <i>Portable Document Format</i> (.pdf).	
1.6	Permitir que sejam anexados, quando necessários, documentos ao sistema nos formatos “.pdf”, “.jpeg” e/ou “.png”	
1.7	A solução deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e não poderá haver indisponibilidade superior a 15 (quinze) minutos no período de 8:00h (oito horas) às 14:00h (catorze horas).	
1.8	Paradas programadas deverão ser avisadas com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis;	
1.9	A solução deverá ser escalável, alocando recursos de memória e processamento de forma dinâmica à medida que o número de atendimentos cresce.	

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
1.10	A solução deverá reter o registro dos atendimentos (incluindo as gravações e conversas escritas) por, no mínimo, 12 (doze) meses.	
1.11	A solução deverá gerenciar as filas de atendimento de forma automática.	
1.12	A solução deverá ser capaz de gerar protocolos únicos de atendimento. Cada protocolo deverá ter no mínimo as seguintes informações: n° de protocolo, data/hora do início do atendimento, data/hora do final do atendimento, local de atendimento, solicitante e atendente.	
1.13	A solução deverá prover um mecanismo de <i>CAPTCHA</i> , para evitar interações mal intencionadas de terceiros que façam uso de robôs de internet ou qualquer programa com igual objetivo.	
1.14	A solução deverá prover método de autenticação para os usuários internos do TJAM.	
1.15	A solução deve ser capaz de responder, através de um chat robô, dúvidas e orientações iniciais comuns e frequentes.	
1.16	A solução deve ser capaz de agendar um atendimento, sincronizando o agendamento com o Google Agenda.	
1.17	Possuir integração com o serviço de diretórios <i>Microsoft Active Directory</i> via LDAP, para fins de autenticação dos servidores do TJAM, permitindo que o acesso seja realizado utilizando o mesmo login e senha do <i>Active Directory</i> (AD) do TJAM.	
1.18	A solução deverá ser integrada ao <i>Google Meet</i> , em conformidade com a Portaria n° 337 de 24 de fevereiro de 2021 que Regulamenta o uso da plataforma de videoconferência denominada "Balcão Virtual", no âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas.	

2. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO SOLICITANTE

- Usuário solicitante: Usuário que acessa o sistema sem qualquer método de autenticação (público externo). Caso o solicitante seja interno, o sistema deverá prover um método de autenticação.

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
2.1	Deverá ser capaz de selecionar para qual balcão virtual quer ser atendido.	
2.2	Deverá ser capaz de visualizar sua posição na fila e o tempo médio de espera.	
2.3	Deverá receber avisos escritos e sonoros alertando-o que chegou sua vez de ser atendido.	
2.4	Deverá ser capaz de entrar na sala de atendimento.	
2.5	Deverá receber o protocolo de atendimento gerado automaticamente pelo sistema, no início do atendimento.	
2.6	Deverá ser informado, automaticamente, se o atendimento estiver sendo gravado.	
2.7	Deverá ser capaz de avaliar o atendimento (pesquisa de satisfação).	
2.8	Caso o solicitante seja público externo, este usuário poderá acessar o sistema sem método de autenticação. Caso contrário, ou seja, solicitante seja público interno, o sistema deverá prover um método de autenticação.	

3. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO ATENDENTE

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
3.1	Deverá ser capaz de atender o balcão virtual.	
3.2	Deverá ser capaz de visualizar a fila do balcão que atende.	
3.3	Deverá ser capaz de iniciar o atendimento em cada balcão, visualizando a ordem da fila. Assim como, poder chamar o próximo a ser atendido.	
3.4	Deverá ser capaz de gravar o atendimento (vídeo, áudio e conversas escritas), quando necessário.	
3.5	Deverá ser capaz, a cada início de atendimento, de visualizar o protocolo único de atendimento gerado automaticamente.	
3.6	Deverá ser capaz de finalizar o atendimento.	
3.7	Deverá ser capaz de visualizar/gerar relatórios de todos os atendimentos realizados por ele, podendo recuperar todas as informações, como, por exemplo: n° de protocolo, balcão, data/hora do atendimento e conteúdo do atendimento (vídeo, áudio e conversas escritas).	

4. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO ADMINISTRADOR

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
4.1	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um balcão virtual.	
4.2	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um atendente.	
4.3	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um outro administrador, definindo quais balcões esse administrador administra. Poderá dar acesso a todos os balcões ou a alguns específicos.	
4.4	Deverá ser capaz de associar atendentes a balcão virtual.	
4.5	Deverá ser capaz de gerar relatórios a partir seleção de filtros e campos.	
4.6	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre a quantidade de atendimentos, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	
4.7	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre pesquisa de satisfação, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	
4.8	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre tempos de atendimento, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	
4.9	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre tempos de espera na fila, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	
4.10	Deverá ter acesso a todos os atendimentos de todos os balcões virtuais que administra, podendo filtrar por balcão, por atendente, por data, por um período.	



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 28/05/2024, às 10:10, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1603215** e o código CRC **5E5C1D8A**.