



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br
TERMO DE REFERÊNCIA

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 assuma 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 14:00h (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:
- advertência;
 - multa;
 - impedimento de licitar e contratar;
 - 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:
- o prazo de validade;
 - a data da emissão;
 - os dados do contrato e do órgão contratante;
 - o período respectivo de execução do contrato;
 - o valor a pagar; e
 - 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:
- 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. Subscrevem 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:

- Requisitos mínimos (Prova de Conceito);
- Mapa de Gerenciamento de Riscos na Contratação;
- Estudo Técnico Preliminar;
- 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, Google Chrome e 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 (xls) e/ou Portable Document Format (.pdf)</i> .	
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.	
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: nº 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 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.	

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: nº 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**.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

ANEXO
MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

CONTRATAÇÃO:	Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma plataforma, em nuvem, com o serviço de "balcão virtual"
OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:	facilitar o acesso do público em geral aos serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
FASE:	Termo de Referência

FASE: TERMO DE REFERÊNCIA

ID	CAUSA (DEVIDO A)	EVENTO (PODERÁ OCORRER)	CONSEQUÊNCIA (O QUE PODERÁ LEVAR A)	PROB.	IMPACTO	NÍVEL	RESPOSTA	MEDIDAS PREVENTIVAS (PARA EVITAR QUE OCORRA)	MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA (SE OCORRER, O QUE DEVE SER FEITO)
R1	Ausência de planejamento da Administração	Demanda não incluída no PCA (continuada ou inédita)	Desperdício de recursos públicos	1	5	Baixo	Revisão constante do PCA	Divulgação a respeito da necessidade de inclusão das demandas no PCA	Unidade requisitante solicita inclusão da demanda no PCA (se ainda houver tempo para os procedimentos de contratação)
R2	Ausência de padronização de especificações para objetos rotineiros	Multiplicidade de esforços para realizar contratações semelhantes	Esforço desnecessário para elaborar especificações da contratação • Repetição de erros	3	3	Moderado	Revisão das especificações técnicas	Equipe de planejamento da contratação promove padronização das especificações para aquisições que são comuns e utiliza o catálogo eletrônico de padronização	Diálogo com as unidades técnicas para ajuste das especificações
R3	Contratação direta (dispensa que não seja em razão do baixo valor ou inexigibilidade) sem adequado planejamento da contratação	• Contratos inadequados, principalmente com relação à execução do objeto e à gestão do contrato	Ilegalidade na contratação direta pelo indevido afastamento do procedimento licitatório	1	5	Baixo	Submeter o processo de contratação obrigatoriamente à Assessoria Jurídica ou setor equivalente para que sejam promovidas às análises de regularidade e conformidade, necessárias e pertinentes sobre a dispensa/inexigibilidade	Elaborar os estudos técnicos preliminares, plano de trabalho e termo de referência ou projeto básico para todas as contratações	Alta Administração determina obrigação de observância dos mesmos requisitos necessários para as contratações por meio de licitação (ETP, pesquisa de preço, etc.)
R4	Executar o processo de planejamento de forma muito simplificada para contratações de maior risco (alto valor, alto impacto nas atividades da organização)	Contratação que não produz resultados capazes de atender a necessidade pública	Recebimento de objeto que não satisfaz a necessidade	3	5	Alto	Equipe de planejamento deve adequar a profundidade das atividades de planejamento de acordo com o risco e o vulto da contratação	Unidade competente cria listagem de contratações que envolvem grande risco para a Administração (terceirização, infraestrutura de TI, etc.) e determina elaboração de mapa de risco	Administração designa gerente de riscos para integrar a equipe de planejamento de contratações inéditas, complexas ou de grande vulto
R5	Não parcelar solução cujo parcelamento é viável	Diminuição da competitividade	Aumento indevido do custo da contratação	1	5	Baixo	Realizar o parcelamento do objeto quando cabível	Equipe de planejamento da contratação apresenta justificativa expressa quanto à necessidade de agrupamento de itens	Administração solicita as devidas justificativas e indica alterações no edital, se necessário
R6	Definição de requisitos de contratação indevidos	Limitação indevida da competição	Direcionamento indevido para determinados fornecedores	1	3	Baixo	Revisão constante dos requisitos	Revisão dos artefatos de planejamento para verificar suficiência e adequação dos requisitos.	Elaboração de ETP pela equipe de planejamento da contratação, com análise do mercado e verificação das empresas que cumprem os requisitos de contratação
R7	Quantitativo subestimado	Falta de produtos ou serviços para atender a necessidade da contratação	Violação ao princípio da economicidade devido ao aumento no número de licitações para o mesmo objeto	3	3	Moderado	Equipe de planejamento apresenta justificativa para o quantitativo e encarta, se for o caso, planilhas e documentos comprobatórios dos levantamentos realizados que demonstrem o dimensionamento	Fiscal do contrato armazena dados da execução contratual de modo que a equipe de planejamento da contratação que elaborar os artefatos da	Realização de contratação emergencial se não houve tempo hábil para nova licitação

								próxima licitação da mesma solução ou de solução similar conte com informações de contratos anteriores	
R8	Não observância do art. 48 da Lei Complementar n. 123/2006	Afastamento indevido do tratamento diferenciado para ME/EPP	Ilegalidade	1	3	Baixo	Observar a Lei Complementar n. 123/2006	Equipe de planejamento da contratação indica expressamente os motivos para não aplicar os privilégios para ME/ EPP	Retificação dos artefatos de planejamento
R9	Ausência de padronização do TR/PB ou Edital	Multiplicidade de esforços para realizar licitações de objetos correlatos	Divergências textuais entre o TR/PB, o edital, a minuta de contrato ou de ata	1	3	Baixo	Elaboração de documentos padronizados	Equipe de planejamento da contratação utiliza documentos padrão e indica eventuais alterações realizadas a fim de facilitar a conferência pela Assessoria Jurídico-Administrativa da Presidência	Conferência dos modelos padronizados pela alta administração
R10	Ausência de previsão de consequências para a contratada caso não mantenha as condições de habilitação exigidas na licitação	Não manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação	Retorno de todos os riscos que foram mitigados por meio dos critérios de habilitação e qualificação da licitação	3	3	Moderado	Elaboração de documentos padronizados	Adoção de modelos de editais que estabeleçam a obrigação da contratada de manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação	Administração elabora minutas de edital e de contrato padrão que contenham cláusulas de penalidades

NÍVEL DE RISCO

Alto: Obrigatoriedade de tratamento do risco por meio de ação, monitoramento, e controle efetivo.

Moderado: Recomendável o tratamento do risco por meio de ação, monitoramento, e controle.

Baixo: Não há obrigatoriedade de tratamento do risco, cabendo uma reavaliação no ciclo posterior e/ou decisão da alta direção do TJAM quanto à emissão de ação, após a análise do tema em questão.

I M P A C T O	5	15	25
	3	9	15
	1	3	5
PROBABILIDADE			

- Baixo** Menor e/ou igual a 5.
- Moderado** Entre 6 e 9.
- Alto** Maior que 9.



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 28/05/2024, às 10:11, 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 **1603342** e o código CRC **22C1DB34**.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - TJAM/SETIC/DVITIC

Responsáveis pela elaboração:

Diogo Mendonça de Sousa
Maisa Vidal Teixeira
Taymon Chris Moura Canté
Wendell Martins do Nascimento

Contato: (92) 99623-4312

Categoria do Objeto: Serviços

1. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

1.1 A contratação está prevista no PCA (Plano de Contratações Anual) / 2024, conforme Resolução nº 52, de 16 de outubro de 2023, sob código SETIC-2024-73.

1.2 O Plano de Contratações Anual - PCA/2024 - do Poder Judiciário do Estado do Amazonas, encontra-se publicado no link <https://bit.ly/pca2024>, no formato de painel BI (*Business Intelligence*).

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação de uma empresa para fornecimento de uma plataforma, em nuvem, com o serviço de “balcão virtual” está de acordo com a Resolução CNJ nº 372 de 12/02/2021.

2.2 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.

2.3 O atendimento automatizado mitiga a necessidade de um servidor ficar atendendo integralmente em seu horário de expediente, prejudicando assim atividades de maior relevância para o TJAM.

2.4 A centralização virtual dos atendimentos oferecidos pelo TJAM trará maior agilidade e melhor retorno à sociedade.

2.5 O atendimento virtual também proporcionará uma redução de recursos materiais e de pessoal.

2.6 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.

2.7 O TJAM possui hoje aproximadamente 180 Varas, capital e interior, de atendimento ao público onde cada uma gerencia o seu próprio balcão virtual, não existindo uma plataforma de gerenciamento centralizado dessas informações.

2.8 Gerenciar o atendimento virtual interno de forma restrita.

3. UNIDADE DEMANDANTE

3.1 A unidade demandante responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento deste estudo será a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 O serviços será de natureza contínua.

4.2 A empresa contratada deverá atender, no que couber, às disposições estabelecidas no Guia Prático de Critérios de Sustentabilidade para Compras no TJAM.

4.3 O contrato terá duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, nos termos dos arts. 105 e seguintes da Lei n.º 14.133/21.

4.4 Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, tipo menor Preço por global.

4.5 Não será necessário promover transição contratual.

4.6 Será exigida a prova de conceito durante a análise das propostas do processo licitatório.

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

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

4.9 Os requisitos mínimos exigidos para a plataforma serão descritos no **ANEXO I**.

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

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

4.12 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.

4.13 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.

4.14 Prova de Conceito

14.14.1 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.

14.14.2 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.

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

14.14.4 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.

14.14.5 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.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

5.1 No modelo de *Software as a Service* (SaaS), o fornecedor se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação, etc.), e o cliente utiliza o software via internet, pagando um valor único pelo serviço.

5.1.1 A utilização do modelo SaaS mitiga a possibilidade de treinamento específico voltados a implantação da plataforma e torna desnecessário a exclusividade de um servidor desta SETIC para acompanhamento da plataforma, objeto desta contratação.

5.1.2 O modelo também mitiga a possibilidade de aquisição de licenças entre outras necessidades advindas da plataforma.

5.2 Em consulta ao mercado, foi possível avaliar 4 empresas fornecedoras do objeto apresentado neste estudo, sendo elas:

- Brainz Group
- Brasoftware Informática Ltda
- Safetec
- Studio 365 Soluções para Transformação Digital Ltda

5.3 Destaca-se que a empresa Studio 365 Soluções para Transformação Digital Ltda é fornecedora exclusiva para o Brasil, através da integração com o *Microsoft Teams*, conforme declaração de exclusividade emitida pela ABES - Associação Brasileira das Empresas de Software (0277463).

5.4 Todas as empresas citadas apresentam características técnicas para o atendimento do objeto deste estudo, cada uma com suas características próprias de entrega em relação a interação com o usuário, tecnologias empregadas e gestão administrativa da plataforma.

5.5 Devido às peculiaridades presentes em cada plataforma, será exigido a prova de conceito, conforme item 4.6.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1 Nas pesquisas realizadas foram localizadas soluções de fornecedores diversos que permitem a implantação da solução hospedada na nuvem.

6.2 As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade necessária neste cenário.

6.3 Como descrito no item 5.4, todas as empresas apresentadas no item 5.2 apresentam características técnicas para o atendimento do objeto deste estudo, tendo cada uma suas características próprias, sendo fundamental a análise do atendimento dos requisitos mínimos, conforme **ANEXO I**.

7. DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO

7.1 O contrato terá duração de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos dos arts. 105 e seguintes da Lei n.º 14.133/21.

8. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

GRUPO 1			
	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual - Balcão Virtual	Mês	12
2	Suporte Técnico	Mês	12
3	Treinamento	Horas	25

Tabela 1 - Estimativa de quantidades

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS

GRUPO 1					
	DESCRIÇÃO	TIPO	QUANTIDADE	Valor Mensal	Valor Anual
1	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual - Balcão Virtual	Mês	12	R\$ 10.000,00	R\$ 120.000,00
2	Suporte Técnico	Mês	12	R\$ 2.000,00	R\$ 24.000,00
3	Treinamento	Horas	25	-	R\$ 6.000,00

Tabela 2 - Estimativa de preços

9.1 O valor anual estimado para contratação é de R\$ 150.000,00 (Cento e cinquenta mil reais).

10. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 Por se tratar de uma contratação para fornecimento de plataforma tecnológica própria, o parcelamento da solução não se mostra favorável durante a entrega do objeto tendo em vista a inter-relação entre os itens.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

11.1 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, criada pela Resolução n° 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça e dá outras providências, a solução apresentada pela CONTRATADA deverá ser integrada ao *Google Meet*, sistema padrão adotado pelo Tribunal de Justiça do Amazonas.

11.2 A contratação deste estudo é interdependente do Contrato nº 019/2020 - FUNJEAM.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

- 12.1 Melhor gerenciamento dos atendimentos através do balcão virtual.
- 12.2 Transparência para o público quanto aos atendimentos virtuais.
- 12.3 Disponibilização de serviços digitais.
- 12.4 Otimização do uso da força de trabalho.
- 12.5 Melhoria de processos internos.
- 12.6 Gerar relatórios informados dados como: quantidade, tempo, qualidade, local e tipo (público em geral, advogados, atendimento interno, etc) dos serviços de atendimento prestados à sociedade.
- 12.7 A plataforma deverá ser capaz de gerar protocolos de atendimento informando ao mínimo o número do protocolo do atendimento, data, hora, local de atendimento e o nome do servidor responsável pelo atendimento.
- 12.8 Possibilitar o atendimento via chat ou videochamada.
- 12.9 Possibilitar o agendamento do atendimento virtual.
- 12.10 Possibilitar que os agendamentos sejam sincronizados com o *Google* agenda.
- 12.11 Gravar os atendimento virtuais quando necessário.

13. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

13.1 Considerando as características do objeto em que toda a instalação/implantação será realizada na sede da CONTRATADA, através do serviço em nuvem, não identificamos adequações necessárias ao ambiente do TJAM para a execução dos serviços especificados no presente estudo.

14. IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 Aplicar, no que couber, a Resolução CNJ nº 400 de 16 de junho de 2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 15.1 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).
- 15.2 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.
- 15.3 Por ser uma solução baseada em nuvem, na sede da contratada, as manutenções serão realizadas na sede da empresa fornecedora dos serviços.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

16.1 Considerando todo o exposto e em conformidade com a Resolução CNJ nº 372 de 12/02/2021 que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, esta Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC declara que é imprescindível e viável a contratação de uma solução para prestação de serviços de atendimento virtual.

17. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 A contratada deverá garantir as melhores práticas relacionadas à segurança da informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), principalmente, no que diz respeito ao armazenamento dos dados em seus bancos de dados.

18. MAPEAMENTO DE RISCOS

<i>FASE DE ANÁLISE - Planejamento da Contratação e seleção de fornecedor</i>			
Risco 01 - Estimativa de preço inadequada			
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Causa			
Realizar a pesquisa de mercado e consequente estimativa de preço com valores em sobrepreço ou valores inexequíveis.			
Dano			
Valores Inexequíveis - Realizar a licitação sem que haja interessado em participar do certame devido às dificuldades de exequibilidade da proposta, devido a estimativa de preço inferior ao preço praticado no mercado, causando licitação deserta.			
Valores em Sobrepreço – Contratar o serviço com preço superior ao praticado no mercado, não atendendo ao princípio da economicidade.			
Ação Preventiva			Responsável

FASE DE ANÁLISE - Planejamento da Contratação e seleção de fornecedor	
1. Utilizar os sistemas de Banco de preços e Pannel de Preços para contemplar a pesquisa de preços, utilizados nas contratações recentes dos mesmos objetos (categorias) realizadas por outro órgão da Administração Pública.	Divisão de Compras - Seção de Cotações - DVCOP Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
Ação de Contingência	Responsável
1. Revisar os preços ofertados pelas empresas, comparando-os com as pesquisas complementares. Caso necessário, realizar nova cotação de preços e/ou solicitar adequação dos orçamentos obtidos.	Divisão de Compras - Seção de Cotações - DVCOP Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

FASE DE ANÁLISE - Planejamento da Contratação e seleção de fornecedor			
Risco 02 - Licitação deserta ou fracassada			
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Causa			
Ausência de fornecedores da solução no mercado ou o não atendimento integral solução			
Dano			
Não contratação dos serviços o que gera a falta de gerenciamentos dos atendimentos virtuais realizados pelo TJAM			
Ação Preventiva		Responsável	
1. Identificação prévia de possíveis fornecedores		Divisão de Compras - Seção de Cotações - DVCOP Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC	
Ação de Contingência		Responsável	
1. Republicação do Edital observando requisitos que poderiam ter provocado a desistência de possíveis empresas interessadas.		Coordenadoria de Licitação - COLIC Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC	

Diogo Mendonça de Sousa
Diretor de Infraestrutura de TIC

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação -
SETIC

Maisa Vidal Teixeira
Assistente Judiciário

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação -
SETIC

Taymon Chris Moura Canté
Assistente Judiciário

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação -
SETIC

Wendell Martins do Nascimento
Assessor de Aquisições e Contratos

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação -
SETIC

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.	
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: nº 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 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.	

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.	

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
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: nº 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 **WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO, Servidor**, em 06/03/2024, às 11:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Maisa Vidal Teixeira, Servidor**, em 06/03/2024, às 11:21, 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 **1163959** e o código CRC **DB3A846C**.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

CONTRATO - SECOP/DVCC/ATJ

* MINUTA DE DOCUMENTO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ___/20__-FUNJEAM

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ___/20__-FUNJEAM, que entre si celebram o **TRIBUNAL, DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**, por intermédio do **FUNDO DE MODERNIZAÇÃO E REAPARELHAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL-FUNJEAM**, e a empresa _____, na forma abaixo.

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**, por intermédio do **FUNDO DE MODERNIZAÇÃO E REAPARELHAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL-FUNJEAM**, sediado na Cidade de Manaus, Estado do Amazonas, à Avenida André Araújo, s/nº, Aleixo, inscrito no CNPJ/MF sob nº 04.301.769/0001-09, neste ato representado por sua Presidente, Desembargadora **NÉLIA CAMINHA JORGE**, neste instrumento simplesmente denominado **CONTRATANTE**, e do outro lado, a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, com seus atos constitutivos devidamente registrados na Junta Comercial do Estado **XXXXXXXXXX**, em **XX/XX/XXXX**, sob o nº **XXX**, inscrita no CNPJ/MF sob nº **XXXXXXXXXX**, estabelecida na Cidade de **XXXXXXXXXX**, Estado **XXXXXXXXXX**, à **XXXXXXXXXX**, neste ato representada pelo(a) Sr(a). **XXXXXXXXXX**, daqui por diante simplesmente denominada **CONTRATADA**, em consequência da licitação na modalidade **XXXXXXXXXX**, sob o nº **XXX/2024-COLIC/TJAM**, cuja homologação foi publicada no Diário da Justiça Eletrônico, Ano **XXX**, Edição nº **XXX**, Caderno Administrativo, em **XX/XX/XXXX**, à pág. **XX**, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo Digital nº 2023/000031402-00, doravante referido apenas por **PROCESSO**, celebram, na presença das testemunhas adiante nominadas, o presente **CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024- FUNJEAM**, que se regerá pelas normas instituídas pela Lei 14.133/21 e suas alterações, bem como pela Resolução nº 64/2023 TJAM, ou a norma que a substituir, que a regulamenta, pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de fornecimento de uma **plataforma, em nuvem, com o serviço de “balcão virtual”**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	OBJETO	CATSER	UND.	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual – Balcão Virtual	26077	mês	12		
2	Suporte Técnico	26077	mês	12		
3	Treinamento	26077	horas	25		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição, o Termo de Referência, o Edital da Licitação, a Proposta da **CONTRATADA** e os eventuais anexos destes documentos.

1.4. Estão inclusos no objeto desta contratação todo o aparato necessário à execução do objeto contratual, como o fornecimento de materiais, mão de obra, acessórios e insumos inerentes à sua execução, observando-se tipo, especificações, quantidades e condições descritas no Termo de Referência.

1.5. O regime de execução é o de empreitada por preço global no que refere aos itens 1 e 2 da tabela do item 1.2 e empreitada por preço unitário no que refere ao item 3 da mesma tabela.

CLÁUSULA SEGUNDA – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

2.1. O presente Contrato rege-se por toda a legislação aplicável à espécie e ainda pelas disposições que a complementarem, alterarem ou regulamentarem, cujas normas, desde já, entendem-se como integrantes do presente Termo, especialmente às normas constantes da Lei 14.133/21, a Resolução nº 64/2023 deste Tribunal de Justiça, ou outra que vier a substituí-la, e demais normas legais pertinentes.

2.2. A **CONTRATADA** declara conhecer todas essas normas e concorda em se sujeitar às estipulações, sistemas de penalidades e demais regras delas constantes, mesmo que não expressamente transcritas no presente instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 3.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma do art. 106 e 107 da Lei 14.133/21.
- 3.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.
- 3.3. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao **CONTRATANTE**, nos termos do art. 3.º da Resolução CNJ n.º 07/2005
- 3.4. Trata-se de contrato de serviço contínuo no que se refere aos itens 1 e 2 e serviço por escopo no que se refere ao item 3, todos itens indicados na planilha da cláusula 1.2.

CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

- 4.1. O valor mensal da contratação é de R\$ XXXX,XX (XXXXXXX), perfazendo o valor total de R\$ XXXXX,XX (XXXXXX) no que refere aos itens 1 e 2. Por sua vez, o valor da contratação do item 3 é de RS XXXXX (XXXXXX), perfazendo, assim, o valor total da contratação de R\$ XXXXX (XXXXXX).
- 4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 4.3. No interesse da **CONTRATANTE** o valor deste Contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no artigo 125 da Lei nº 14.133/2021.
- 4.4. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos e supressões que se fizerem necessários, até o limite ora previsto, não podendo os mesmos excederem o limite estabelecido no parágrafo anterior.

CLÁUSULA QUINTA – MODELO DE EXECUÇÃO, MODELO DE GESTÃO CONTRATUAL E REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 5.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.
- 5.2. O objeto contratual deverá ser executado no prazo máximo de vigência desta contratação.
- 5.3. Fica estabelecida a comunicação, preferencialmente, formal, eletrônica e escrita entre as partes, devendo a **CONTRATANTE**, sempre que comunicar/notificar a parte **CONTRATADA**, indicar prazo para acusação de recebimento do documento.
- 5.4. Transcorrido o prazo indicado no parágrafo anterior, presumir-se-á comunicada/notificada a **CONTRATADA** para todos os efeitos jurídicos.
- 5.5. A recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato, além de obedecer aos requisitos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, será proporcional ao desequilíbrio efetivamente suportado, cuja existência e extensão deverão ser comprovados pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**, conforme o caso, e darão ensejo à alteração do valor do contrato para mais ou para menos, respectivamente.
- 5.6. O pleito da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro não será acolhido quando a parte interessada falhar em comprovar os requisitos previstos no item anterior, em especial nas seguintes hipóteses:
- 5.6.1. A efetiva elevação dos encargos não resultar em onerosidade excessiva ou não restar comprovada e quantificada por memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada;
- 5.6.2. O evento que houver dado causa ao desequilíbrio houver ocorrido em data anterior à entrega de proposta ou posterior à expiração da vigência do contrato;
- 5.6.3. Não for comprovado o nexo de causalidade entre o evento e a majoração dos encargos suportados pela parte interessada;
- 5.6.4. A parte interessada houver, direta ou indiretamente, contribuído para a majoração de seus próprios encargos, seja pela previsibilidade do evento, seja pela possibilidade de evitar a sua ocorrência;
- 5.6.5. A elevação dos encargos decorrer exclusivamente de variação inflacionária, hipótese já contemplada nos critérios de reajuste previstos neste instrumento.
- 5.7. Havendo a revisão contratual em razão da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, a formalização será realizada por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO

- 6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, conforme art. 92, §3º, da Lei 14.133/2021.
- 6.2. Após o interregno de um ano, independente do pedido da **CONTRATADA**, os preços iniciais serão **reajustados**, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice **Índice de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA)**, publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 6.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 6.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 6.5. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

6.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO

7.1. Os **serviços** serão **recebidos provisoriamente**, no prazo de 10 (dez) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, conforme Termo de Referência.

7.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da **CONTRATADA** com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

7.2. A **CONTRATADA** fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

7.2.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3. Os serviços serão **recebidos definitivamente** no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela **CONTRATADA**, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.6. 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.

CLÁUSULA OITAVA - PAGAMENTO

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

8.1.1. O pagamento referente ao item 3 da planilha da cláusula 1.2, “treinamento”, será efetuado apenas para quando e na medida que o item for devidamente executado.

8.2. O pagamento será efetuado por meio de **Ordem Bancária Eletrônica** em conta corrente indicada na Nota Fiscal/Fatura, devendo, para isso, ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

8.3. Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

8.4. Para a efetivação do pagamento deverão ser mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos: Comprovação da **regularidade fiscal** da **CONTRATADA** para com a **Fazenda Federal, Estadual e Municipal**; Comprovação da **regularidade fiscal** da **CONTRATADA** relativa à **Seguridade Social** e ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei; Comprovação de **inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**; e Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.

8.5. A **CONTRATADA** deverá encaminhar ao **CONTRATANTE**, através do e-mail contratos@tjam.jus.br: a Nota Fiscal/Fatura acompanhada dos documentos previstos nesta Cláusula, bem como das certidões que comprovem a regularidade fiscal da **CONTRATADA**, requerimento de solicitação de pagamento, recibo, a fim de que sejam adotadas as medidas inerentes ao pagamento.

8.6. A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela **CONTRATANTE**, o qual somente atestará a prestação do serviço contratado e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela **CONTRATADA**, todas as condições pactuadas.

8.6.1 Em nenhuma hipótese será efetuado pagamento de Nota Fiscal/Fatura com o número do CNPJ/MF diferente do que foi apresentado na proposta de preços, mesmo que sejam empresas consideradas matriz e filial ou vice versa, ou pertencentes ao mesmo grupo ou conglomerado.

8.7. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento será interrompido e reiniciado a partir da regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

8.8. A não disponibilização das informações e/ou documentos exigidos nesta cláusula caracteriza descumprimento de cláusula contratual, sujeitando a **CONTRATADA** à aplicação de penalidade(s) prevista(s) neste contrato.

8.9. O **CONTRATANTE** pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste contrato.

8.10. Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

CLÁUSULA NONA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas com a prestação de serviços do presente Contrato serão custeadas, no exercício em curso, por conta do Programa de Trabalho _____, Elemento de Despesa _____, Fonte de Recurso _____, Unidade Orçamentária _____ (_____), Nota de Empenho _____, de ____/____/____, no valor de R\$ _____ (_____).

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1. São obrigações da **CONTRATANTE**:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o contrato e seus anexos;
- b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- c) Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas na execução do objeto, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;
- d) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**;
- e) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e seus anexos;
- f) Aplicar à **CONTRATADA** as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- g) Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, no prazo de 30 dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período;
- h) Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 dias, admitida a prorrogação motivada, por igual período;
- i) Prestar esclarecimentos e fornecer por escrito as informações necessárias para a execução do objeto do contrato.
- j) Não responder por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do **CONTRATADO**, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- k) Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com este contrato e com o Termo de Referência;

10.2. São obrigações da **CONTRATADA**:

- a) A **CONTRATADA** deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- b) Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação solicitadas;
- c) Informar imediatamente à **CONTRATANTE** qualquer ocorrência anormal, acidentes, condições inadequadas, quaisquer atos ou fatos que possam ser causa de prejuízos ou transtornos à perfeita execução do objeto;
- d) Comunicar, por escrito, eventual atraso ou interrupção da execução do objeto, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo **CONTRATANTE**, sem prejuízo das eventuais sanções cabíveis;
- e) Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitadas pela **CONTRATANTE** no prazo por ela estabelecido, inclusive, facilitando a ação da Fiscalização na inspeção da execução dos serviços, quando for o caso, em qualquer dia ou hora;
- f) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e/ou serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- g) Efetuar comunicação ao **CONTRATANTE**, assim que tiver ciência da impossibilidade de entrega do bem ou realização/finalização do serviço no prazo estabelecido, para adoção de ações de contingência cabíveis;

- h) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo **CONTRATANTE**, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos, consoante art. 120 da Lei 14.133/2021;
- i) Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato, consoante art. 121 da Lei 14.133/2021;
- j) Responsabilizar-se, integral e exclusivamente, pelas obrigações com mão de obra, materiais, transporte, refeições, uniformes, ferramentas, equipamentos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, cíveis e criminais, resultantes da execução do Contrato, inclusive no tocante aos seus empregados, dirigentes e prepostos;
- k) Apresentar, sempre que solicitado, as seguintes informações e/ou os documentos listados: **Nota Fiscal/Fatura**; Comprovação da **regularidade fiscal** da **CONTRATADA** para com a **Fazenda Federal, Estadual e Municipal**; Comprovação da **regularidade fiscal** da **CONTRATADA** relativa à **Seguridade Social** e ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei; Comprovação de **inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**; Comprovação de regularidade junto ao **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis)** e o **Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep)**;
- l) Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- m) A **CONTRATADA** deve, durante todo o período de vigência, manter um percentual mínimo de 20% (vinte por cento) de pessoas com deficiência em seus quadros de funcionários, podendo a **CONTRATANTE** solicitar, a qualquer momento, documentos que comprove o atendimento da exigência, consoante art. 135. da Lei Promulgada nº 241, de 31 de março de 2015, alterado pela Lei nº 5.916, de 1.º de Junho de 2022, ambas do Estado do Amazonas;
- n) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- o) É expressamente vedada à **CONTRATADA** a veiculação de publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização do **CONTRATANTE**;
- p) Sempre que a natureza da execução do objeto exigir, esta Administração promoverá reunião inicial com participação obrigatória da **CONTRATADA** 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.
- q) Cumprir e atender às normas relativas à Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, a fim de promover o trabalho digno, saudável, seguro e sustentável no âmbito do Poder Judiciário instituídas pela Resolução nº 518 de 31/08/2023 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);
- r) Manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato;
- s) A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada por este Tribunal de Justiça do Amazonas, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade;
- t) Informar contatos (e-mails, telefones e endereços de correspondência) do(s) preposto(s) técnico e administrativo, previamente aceito pela **CONTRATANTE** para representar a **CONTRATADA** sempre que for necessário;
- u) Observar e cumprir todas as demais obrigações previstas no Termo de Referência não descritas nesta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. As cláusulas seguintes são aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, conforme especificado no Termo de Referência.

11.2. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão deste Contrato Administrativo, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

11.3. A **CONTRATADA** terá acesso aos dados pessoais que estão de posse da **CONTRATANTE** apenas para as finalidades definidas pela **CONTRATANTE**, conforme especificado no Termo de Referência.

11.4. A **CONTRATADA** deve tratar os dados pessoais que tiver acesso apenas de acordo com as instruções documentadas da **CONTRATANTE**, durante a vigência do contrato, e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, não conseguir seguir as instruções ou de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, deve oficiar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, sob pena de rescisão do contrato que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.

11.5. É dever da **CONTRATADA** orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados.

11.6. A **CONTRATADA** deverá exigir de suboperadores e subcontratados, se houver, o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

11.7. A **CONTRATADA** ao tomar conhecimento de que os dados pessoais que recebeu são imprecisos ou desatualizados, deve informar a **CONTRATANTE**, sem demora injustificada. Neste caso, o **CONTRATANTE** deve apoiar a **CONTRATADA** para apagar ou retificar os dados.

11.8. No caso de uma violação de dados pessoais relativos a dados pessoais tratados pela **CONTRATADA** sob este contrato, a **CONTRATADA** deve tomar as medidas apropriadas para lidar com a violação, incluindo medidas para mitigar seus efeitos adversos. A **CONTRATADA** também deve notificar a **CONTRATANTE** sem demora injustificada, e no prazo de 24 horas, logo após tomar conhecimento da violação. Esta notificação deve conter os detalhes de um ponto de contato, onde mais informações podem ser obtidas, uma descrição da natureza da violação (incluindo, sempre que possível, categorias e número aproximado de titulares de dados e registros de dados pessoais em questão), suas prováveis consequências e as medidas tomadas ou propostas para resolver a violação, incluindo, quando apropriado, medidas para mitigar seus possíveis efeitos adversos.

11.9. A **CONTRATADA** deve apoiar e auxiliar a **CONTRATANTE** para permitir que a mesma cumpra suas obrigações nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), em particular para notificar a Agência Nacional de Proteção de Dados – ANPD e os titulares de dados afetados, levando em consideração a natureza do tratamento e as informações disponíveis para a **CONTRATADA**.

11.10. As Partes concordam que, a **CONTRATADA** ou o **CONTRATANTE** que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo, e as demais hipóteses em relação a responsabilidade e ressarcimento de danos serão regidos pelos arts. 42 a 46 e seus incisos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

11.11. O **CONTRATANTE** poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a **CONTRATADA** atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, esclarecimentos e/ou informações, no prazo estipulado pela **CONTRATANTE**.

11.12. Ao encerrar as atividades que fazem tratamento de Dados Pessoais, a **CONTRATADA** deve, à escolha do **CONTRATANTE**, apagar ou devolver os Dados Pessoais em sua posse, e apagar as cópias existentes. O tratamento pela **CONTRATADA** deve ocorrer apenas pelo período especificado no Termo de Referência. Até que os dados sejam apagados ou devolvidos, a **CONTRATADA** continuará a garantir o cumprimento do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

13.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, bem como pela Resolução nº 64/2023, ou outra que vier a substituí-la, e seu anexo VI deste Tribunal de Justiça do Amazonas.

14.2. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - FISCALIZAÇÃO

15.1. A existência e a atuação da fiscalização pelo **CONTRATANTE** em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto do contrato.

15.2. O **CONTRATANTE** designará servidor(es) para acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, que registrará(ão) todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, estabelecendo prazo para a regularização das falhas ou defeitos observados, observando o disposto no artigo 117 da Lei 14.133/2021

15.3. Ficam reservados à Fiscalização o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, duvidoso ou omissivo, não previstos neste Contrato, no Edital de Licitação e seus anexos, e em tudo mais que, de qualquer forma, se relacione direta ou indiretamente, com os serviços em questão, podendo determinar o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

15.4 Compete à fiscalização técnica além de outras atribuições:

- a) Participação em reuniões iniciais, de trabalho e de conclusão da execução contratual;
- b) Verificação da conformidade da entrega de material, execução de obra ou prestação de serviço com as especificações, valor unitário ou total, quantidade e prazos estabelecidos no contrato;
- c) Registro de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, indicando o necessário para regularização de falhas ou defeitos;
- d) Monitoramento constante da qualidade dos serviços, intervindo para solicitar à contratada a correção de faltas, falhas e irregularidades identificadas, mediante envio de SEP - Solicitação de Esclarecimentos e Providências ou Notificação Contratual. Avaliação periódica, diária, semanal ou mensal, conforme a natureza do objeto, para aferir o desempenho e a qualidade da prestação dos serviços;
- e) Registro e comunicação ao gestor das atividades realizadas e pendências observadas na execução do contrato;
- f) Manifestação sobre solicitações da contratada para prorrogação da execução/entrega do objeto contratual, abordando interesse na continuidade, prejuízos ao Tribunal decorrentes de atrasos e justificativas para a prorrogação de prazos;
- g) Submissão à Seção de Gestão Contratual das manifestações de prorrogação sobre a execução/entrega do objeto contratual, para deliberação da SECAD;
- h) Elaboração e assinatura do termo de recebimento provisório, detalhando o cumprimento das exigências técnicas referentes a aquisições, obras ou serviços conforme as regras contratuais;
- i) Análise, em conjunto com o fiscal administrativo, dos documentos apresentados para pagamento, submetendo-os ao gestor para ateste ou notificação da contratada para regularização de impropriedades;
- j) Proposição de revisão de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório situações como não alcance de resultados, não execução ou execução insatisfatória das obrigações contratadas;
- k) Apresentação de relatórios que subsidiem o ateste da nota fiscal pelo gestor do contrato;
- l) Participação na atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão, juntamente com o fiscal administrativo e setorial;

- m) Comunicação imediata à gestão contratual e à Assessoria Técnica de Fiscalização, sobre qualquer ocorrência ou incapacidade técnica da empresa contratada que possa prejudicar a execução nas datas estabelecidas;
- n) Proposição ao gestor, em caso de descumprimento contratual, da aplicação de sanções à contratada, conforme as regras do ato convocatório e/ou contrato, seguindo os procedimentos estabelecidos na Resolução nº 64, de 05 de dezembro de 2023;
- o) Elaboração, quando necessário, de relatórios, laudos e pareceres referentes às atividades de fiscalização técnica da execução do contrato;
- p) Realização de vistorias, atestando o cumprimento de orientações técnicas e indicações de segurança;
- q) Assistência à Seção de Gestão Contratual com informações necessárias para elaborar o documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;
- r) Execução de outras atribuições derivadas das cláusulas e especificidades contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. O processamento e julgamento das infrações e sanções administrativas que incorrer a **CONTRATADA** tramitarão na forma de Processo Administrativo Sancionatório (PAS), consoante as normas previstas no Anexo VIII da Resolução 64/2023 deste Tribunal de Justiça do Amazonas, ou outra que vier a substituí-la.

16.2. Poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** que incorrer nas infrações previstas neste Contrato as seguintes sanções:

- a) **Advertência;**
- b) **Impedimento de licitar e contratar;**
- c) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar;**
- d) **Multa** de 0,5% a 30% do valor do contrato.

16.3. Comete infração administrativa, nos termos dos artigos 155 e 156 da Lei nº 14.133, de 2021, a **CONTRATADA** que incorrer nas seguintes infrações, cabendo-a as respectivas sanções:

a) **Der causa à inexecução parcial do contrato;**

Sanções: Advertência **e/ou** Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não cumprida, observando que o valor final apurado não poderá ser inferior a 0,5% do valor total do contrato.

b) **Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;**

Sanções: Impedimento de licitar/contratar **ou** Declaração de inidoneidade para licitar/contratar **e/ou** Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não cumprida, observando que o valor final apurado não poderá ser inferior a 0,5% do valor total do contrato.

c) **Der causa à inexecução total do contrato;**

Sanções: Impedimento de licitar/contratar **ou** Declaração de inidoneidade para licitar/contratar **e/ou** Multa compensatória de 30% do valor do contrato.

d) **Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;**

Sanções: Impedimento de licitar/contratar **ou** Declaração de inidoneidade para licitar/contratar **e/ou** Multa compensatória.

e) **Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;**

Sanções: Declaração de inidoneidade para licitar/contratar **e/ou** Multa compensatória.

f) **Praticar ato fraudulento na execução do contrato;**

Sanções: Declaração de inidoneidade para licitar/contratar **e/ou** Multa compensatória.

g) **Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;**

Sanções: Declaração de inidoneidade para licitar/contratar **e/ou** Multa compensatória.

h) **Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;**

Sanções: Declaração de inidoneidade para licitar/contratar **e/ou** Multa compensatória.

i) **Inobservância dos prazos contratuais;**

Sanção: Multa moratória, nos percentuais previstos no art. 18 do Anexo VIII da Resolução 64/2023 deste Tribunal de Justiça do Amazonas, ou outra que vier a substituí-la.

f) **Inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia, quando houver previsão contratual de sua exigência.**

Sanção: Multa moratória, nos percentuais previstos no art. 18 do Anexo VIII da Resolução 64/2023 deste Tribunal de Justiça do Amazonas, ou outra que vier a substituí-la.

16.4. Na aplicação das sanções serão considerados, conforme o art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) A natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) As peculiaridades do caso concreto;
- c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) Os danos que dela provierem para o Tribunal;
- e) A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;

16.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATANTE**, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

16.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021.

16.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme art. 156, §8º, da Lei

nº 14.133, de 2021.

16.8. Excepcionalmente, *ad cautelam*, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo. Nesta hipótese, instaurará o procedimento em até 30 (trinta) dias contados da retenção.

16.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021.

16.10. O **CONTRATANTE** deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021.

16.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - EXTINÇÃO CONTRATUAL

17.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

17.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

17.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia, consoante art. 106, § 1º, da Lei 14.133/2021.

17.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

17.5. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

17.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

17.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

17.5.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

17.6. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

17.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

17.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

17.6.3. Indenizações e multas.

17.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, desde que o pedido ainda tenha ocorrido enquanto vigente a contratação, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório, conforme art. 131, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - CASOS OMISSOS

18.1. Os casos omissos serão decididos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - PUBLICAÇÃO

19.1. Incumbirá ao **CONTRATANTE** a publicação do instrumento contratual no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo **sítio oficial na Internet (Portal Eletrônico do TJAM)**, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, sendo, ainda, facultativa a publicação do **extrato deste Contrato no Diário da Justiça Eletrônico**, conforme dispõe o art. 4º, da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - FORO

20.1. Obriga-se a **CONTRATADA**, por si e seus sucessores, ao fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições do presente Contrato e elege seu domicílio contratual, o da Comarca de Manaus, capital do Estado do Amazonas, para dirimir eventuais dúvidas originadas pelo presente Termo, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, consoante 92, §1º, da Lei 14.133 de 2021.

E assim, por estarem às partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento contratual, que lido e achado conforme pelas partes, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

Desembargador(a) XXXXXXXX
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
CONTRATANTE

Sr. _____
Representante Legal da Empresa
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome: _____ Nome: _____
Matrícula: _____ Matrícula: _____



Documento assinado eletronicamente por **Marlucia Araujo dos Santos, Diretor(a)**, em 29/05/2024, às 09:39, 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 **1605306** e o código CRC **06D2E372**.

MINUTA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

MAPA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.	VALOR MENSAL ESTIMADO		MÉDIA BRUTA	DESVIO PADRÃO	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	MÉDIA DOS VALORES OBTIDOS MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
1	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual – Balcão Virtual	Mês	12	FORNECEDOR 1	R\$ 10.000,00	R\$ 35.000,00	R\$ 35.355,34	-R\$ 355,34	R\$ 70.355,34	R\$ 10.000,00	R\$ 120.000,00
				FORNECEDOR 2	R\$ 60.000,00	6.000,00	5.656,85	R\$ 11.656,85	R\$ 2.000,00	R\$ 24.000,00	
2	Suporte Técnico	Mês	12	FORNECEDOR 1	R\$ 2.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 2.064,97	R\$ 28.935,03	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00
				FORNECEDOR 2	R\$ 10.000,00	15.500,00	13.435,03	R\$ 28.935,03	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00	
3	Treinamento	Horas	25	FORNECEDOR 1	R\$ 6.000,00	R\$ 15.500,00	R\$ 13.435,03	R\$ 2.064,97	R\$ 28.935,03	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00
				FORNECEDOR 2	R\$ 25.000,00	15.500,00	13.435,03	R\$ 2.064,97	R\$ 28.935,03	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00
R\$ 150.000,00											

OBS.: OS VALORES ESTIMADOS FORAM PROVENIENTES DE PESQUISA DE MERCADO, SENDO APLICADO NO CÁLCULO DAS AMOSTRAS O MENOR PREÇO OBTIDO, CAPÍTULO III (DA APURAÇÃO DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO), ART. 4º RESOLUÇÃO N.064/2023-TJAM.
FORNECEDOR 1: SAFETEC INFORMÁTICA CNPJ:07.333.111/0001-69
FORNECEDOR 2: XÉRTICA CNPJ:51.476.858/0001-68

Hélida Valéria Muneymne Telles de Souza
Chefe da Seção de Cotações e Compras
Thiago Lima dos Santos
Diretor da Divisão de Compras e Operações



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO LIMA DOS SANTOS, Diretor(a)**, em 08/05/2024, às 09:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **HELIDA VALERIA MUNEYMNE TELLES DE SOUZA, Chefe de Setor**, em 08/05/2024, às 09:42, 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 **1565666** e o código CRC **585E7B22**.