



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

1.1. Registro de Preço para contratação de empresa especializada para prestação de Serviço de conectividade à INTERNET via satélite de baixa órbita com fornecimento de terminais, pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações técnicas.

1.2. O código para o procedimento licitatório é CATSER 26557.

### 2. JUSTIFICATIVA

2.1 Entre os anos de 2016 e 2020, as unidades do TJAM contavam com links de comunicação com tecnologias ultrapassadas e de baixas velocidades;

2.2 Com a evolução das atividades desenvolvidas no TJAM, novas demandas de serviços que, necessariamente, utilizam a infraestrutura de comunicação de dados entre as unidades desta Corte de Justiça, tais como, Gravação de Audiências, Serviço de Gerenciamento de Impressão, Videoconferência, telefonia IP, Servidor de Arquivos, dentre outros, houve um natural estado de saturação da capacidade disponível de banda;

2.3 Além da banda obsoleta, há ainda o problema da falta de redundância do link de comunicação. Ou seja: os links dos fóruns são providos por uma única operadora e isso tem sido um grande problema, principalmente hoje em dia com constantes interferências externas e, além disso com as saturações no uso dos satélites atuais.

2.4 Evidenciada a necessidade de evolução da velocidades e tecnologias dos links, objetiva-se com este Termo de Referência (TR) especificar os requisitos do serviço de comunicação de dados utilizando infraestrutura de rede via **satélite de baixa órbita (LEO)**, a ser oferecido por empresas especializadas;

2.5 Com a crescente informatização do sistema judiciário do TJAM e em virtude da necessidade desses sistemas acessarem dados a partir de diferentes pontos, torna-se imperiosa a interligação por meio de infraestrutura de rede de comunicação de dados estável, escalável e resiliente, buscando manutenção e eventual ampliação dos sistemas informatizados que sustentam a atuação do órgão, visando aumento da produtividade;

2.6 Os sistemas de informação do TJAM requerem processamento em tempo real e apresentam elevado volume de tráfego, suportando desde serviços de atendimento ao cidadão a necessidades internas de manutenção do órgão. Com isso, as especificações partem do princípio de que a solução a ser contratada deverá ter alta disponibilidade, desempenho e segurança;

### 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. Não há legislação aplicável especificamente ao objeto licitado, além das que regem o processo licitatório e que já foram identificadas no Estudo Técnico Preliminar - a saber:

- Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993;
- Lei nº10.520, de 17 de julho de 2002
- Resolução nº 25/2019 do TJAM.

### 4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1 Consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações, para o fornecimento de link de acesso à internet via satélite de baixa órbita, com franquia mínima de 2 TB (Dois Terabytes);

4.2. A empresa vencedora deverá instalar e configurar todos os Links, deixando os mesmos em total funcionamento, navegando na Internet utilizando as configurações de Proxy e regras de firewall utilizadas pelo TJAM;

4.3. O LICITANTE VENCEDOR deverá fornecer os serviços de manutenção do link de acesso à internet durante a vigência do contrato, conforme proposta de preços;

4.4. O LICITANTE VENCEDOR deverá dispor de Central de Atendimento para recebimento de reclamações, abertura de chamados para manutenção, registro de incidentes e problemas, assistência técnica e suporte, bem como esclarecimento de dúvidas quanto a utilização dos produtos e soluções fornecidos, em regime de 07 dias por semana, 24 horas por dia. Esta estrutura deverá possibilitar a abertura de chamados e comunicações via Web e via Whatsapp.

4.5. O NOC deve contar com uma infraestrutura necessária instalada para a prestação dos serviços de monitoramento, de forma a permitir ações preventivas que evitem interrupções no serviço prestado, bem como minimizem o tempo de atendimento quando necessários;

#### 4.6 O sistema deve atender os índices de performance descritos abaixo:

4.6.1. Disponibilidade média mensal de 95%;

4.6.2. Latência de até 180ms;

4.6.3. Download mínimo de 40 megas (Desejável 200 megas);

4.6.4. Upload mínimo de até 10 megas (Desejável 20 megas);

4.7 A cobrança do serviço será mensal;

4.8 O serviço mensal deverá disponibilizar uma franquia mínima de 2 Terabytes (dois terabytes);

4.9 O kit é composto de uma antena, um router, uma fonte e cabos de conexão;

4.10. O equipamento terá a localização fixa;

#### 4.11. Característica da antena:

4.11.1. Tipo de antena Electronic Phased Array (Matriz Eletrônica Faseada);

4.11.2. Orientação Motorized self orientation (Fixo);

4.11.3. Grau de proteção IP56;

4.11.4. Temperatura de operação -30°C até 50°C;

4.11.5. Campo de visão 140°;

4.11.6. Consumo médio até 150W;

#### 4.12. Características do router:

4.12.1. Tecnologia wi-fi IEEE 802.11a/b/g/n/ac standards

4.12.2. Chipset Wi-Fi 5

4.12.3. Rádio Dual Band - 3 x 3 MIMO

4.12.4. Segurança WPA2

4.12.5. Grau de Proteção IP54 (uso interno)

4.12.6. Alcance Até 185m2

4.12.7. Temperatura de operação -30°C até 50°C 4.5.

#### 4.13. Características da fonte:

4.13.1. Grau de Proteção IP56

4.13.2. Temperatura de operação -30°C até 50°C

#### 4.14. Adaptador Ethernet do Satélite de baixa órbita:

4.14.1. Desenvolvido para a conexão direta do router Satélite de baixa órbita com uma rede cabeada.

4.14.2. Suporte até 1 Gbps.

#### 4.15. Cabo Satélite de baixa órbita de alta performance para conexão entre antena e a fonte

4.15.1. Conecta a antena a fonte do kit Satélite de baixa órbita

4.15.2. Comprimento de 25m

4.16 O LICITANTE VENCEDOR deverá ser credenciado como empresa representante do fabricante dos equipamentos ofertados, cuja comprovação poderá ser realizada mediante apresentação de documento do próprio fabricante ou mediante disponibilidade da informação no site oficial do fabricante.

4.17. Prazo máximo de entrega e instalação será de até 60(sessenta) dias corridos nas unidades remotas localizadas no interior do Estado do Amazonas, contados da entrega do projeto executivo pela CONTRATADA.

#### 4.18. Da Aplicação das Sanções Administrativas

4.18.1. A CONTRATADA fica obrigada a observar às condições de execução do contrato, estando sujeita à avaliação da qualidade dos serviços prestados, segundo os níveis de serviço descritos neste TR.

4.18.2. No caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução das atividades previstas nos termos citados neste termo de referência, a CONTRATADA ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, ressalvados os casos devidamente justificados e comprovados, a critério da Administração e ainda garantida prévia e ampla defesa, às seguintes cominações administrativas, cumulativamente ou não, com as penalidades previstas neste instrumento:

#### 4.18.2.1. Advertência por escrito:

4.18.2.1.1. Será aplicada penalidade de advertência no caso de atraso no cumprimento dos prazos para apresentação de uma solução definitiva para o problema com solução provisória, bem como, nos casos de atraso no encaminhamento do diagnóstico da ocorrência e comprovação da correção após a solução definitiva do problema.

#### 4.18.2.2. Multa de:

4.18.2.2.1. 0,25% (zero vírgula trinta por cento) sobre o valor mensal contratado, por hora ou fração de hora de atraso, nos casos de descumprimento do tempo máximo de atendimento (SLA) previsto para chamados referentes à indisponibilidade do circuito de comunicação (estação remota), limitado a 48 horas. O atraso superior a 48 horas será considerado como descumprimento total da obrigação punível com as sanções previstas para o caso.

4.18.2.2.2. 2% (dois por cento) sobre o valor global contratado, por dia de atraso, nos casos de descumprimento do prazo previsto para a fase de instalação e ativação da solução de comunicação, limitado a 5 dias. O atraso superior a 5 dias será considerado como descumprimento total da obrigação punível com as sanções previstas para o caso.

4.18.2.2.3. 3,5% (três vírgula cinco por cento) sobre o valor global contratado, por dia de atraso, nos casos de descumprimento do tempo máximo de atendimento previsto para chamados referentes a falhas no uso dos circuitos de dados ou problemas com impacto que atinjam mais de 10% das unidades remotas contratadas, ainda que estas continuem disponíveis, limitado a 3 dias. O atraso superior a 3 dias será considerado como descumprimento total da obrigação punível com as sanções previstas para o caso.

4.18.2.2.4. 5% (cinco por cento) no caso de reincidência na penalidade de advertência. Na hipótese de reincidência por três vezes na penalidade de advertência será considerado descumprimento total da obrigação punível com sanções previstas para o caso.

4.18.2.2.5. 10% (dez por cento) sobre o valor global contratado no caso de sem justificativa aceita pelo CONTRATANTE, o vencedor não retirar a Nota de Empenho, a Autorização de Fornecimento de Materiais/Serviço ou não assinar o contrato deixando, assim, de cumprir os prazos fixados, sem prejuízo das demais sanções previstas.

4.18.2.2.6. 30% (trinta por cento) sobre o valor global contratado nos casos de inexecução total do objeto contratado.

4.18.2.2.7. 10% (dez por cento) sobre o valor global contratado nos casos de inexecução parcial ou de descumprimento de obrigação contratual.

4.18.2.2.8. 30% (trinta por cento) sobre o valor global contratado na hipótese de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA.

4.18.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TJAM, por prazo não superior a dois anos.

4.18.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei 8.666/93.

4.18.2.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas, e no caso de suspensão de licitar, a LICITANTE deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas no edital e das demais cominações legais.

4.18.2.6. A multa aplicada após regular Processo Administrativo será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

4.19. Da sanção aplicada caberá recurso, no prazo de cinco dias úteis da notificação, à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, ficando sobrestada até o julgamento do pleito.

4.20. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

4.21. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à CONTRATADA o contraditório e ampla defesa.

#### 4.22. Dos Parâmetros de Qualidade dos Serviços

4.22.1. Na prestação dos serviços objeto deste TR, a CONTRATADA obriga-se a atender aos parâmetros mínimos aceitáveis do acordo de nível de serviço (SLA) especificado a seguir, sem que isso isente a CONTRATADA de cumprir todas as demais exigências deste TR, também passíveis de sanção.

4.22.2. A disponibilidade do serviço indica o percentual de tempo, durante o período de 1 (um) mês de operação, em que um ponto de acesso integrante do serviço permanecer em condições normais de funcionamento.

4.22.3. No cálculo da disponibilidade serão consideradas todas as interrupções do serviço, exceto as programadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, conforme anexo III:

4.22.4. Caso haja necessidade de interrupção dos serviços pela CONTRATADA, inclusive em função de mudança de tecnologia, a CONTRATADA deverá solicitar, por escrito, autorização com antecedência mínima de 5 dias úteis e a janela de interrupção deverá ser acordada com a CONTRATANTE. Havendo autorização para a interrupção, o serviço não será considerado indisponível durante o período indicado. Entretanto, caso a CONTRATADA exceda o período previsto, o serviço será considerado indisponível no tempo excedente.

4.22.5. O serviço contratado será considerado disponível desde que esteja plenamente funcional e operacional, atendendo a todas as especificações técnicas estabelecidas neste TR. O serviço não será considerado indisponível em razão de fatos que estejam sob a responsabilidade da CONTRATANTE;

4.22.6. RETARDO DA REDE: Deverá atender o disposto no ANEXO III deste TR;

4.22.7. PERDA DE PACOTES: Deverá atender o disposto no ANEXO III deste TR;

4.22.8. TEMPO DE REPARO: a CONTRATADA deverá observar o intervalo de tempo máximo para reparo/restabelecimento de um circuito inoperante, contado da abertura do chamado, verificado conforme os casos abaixo.

4.22.9. O Tempo de Reparo deverá ser de no máximo 24(vinte e quatro) horas contínuas para as unidades próximas à Manaus (Via terrestre).

4.22.10. O Tempo de Reparo para as unidades remotas do interior do Amazonas deverá ser conforme o quadro abaixo.

Condições de acesso para atendimento presencial	Tempo de reparo máximo
Terrestre	Até 24 horas
Aéreo	Até 48 horas
Terrestre + Fluvial	Até 72 horas
Aéreo + Fluvial	Até 96 horas

4.22.12. Em todo caso, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em no máximo 1 (uma) hora.

4.22.13. Caso a CONTRATADA necessite de acesso físico em local sob a responsabilidade da CONTRATANTE para a reparação ou disponibilização de qualquer serviço e o referido local encontra-se fechado, o prazo para reparação e/ou disponibilização do serviço ficará suspenso até que seja providenciado pela CONTRATANTE o referido acesso, sendo que o prazo começará a contar a partir deste momento;

#### 4.23. Dos Parâmetros de Gerência

4.23.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Gerência da Rede e Serviços contemplando as áreas funcionais de Gerência de Falhas, Desempenho, Configuração e de Nível de Serviço.

4.23.2. Para efeito deste Termo de Referência, o serviço de Gerência está dividido em: Gerenciamento Pró-ativo, Chamado Técnico, Portal de Gerência e Relatórios.

4.23.3. É parte integrante deste TR a transferência de conhecimento quanto a instalação dos equipamentos (ITEM 2).

4.23.4. É parte integrante deste TR a transferência de conhecimento quanto aos sistemas de monitoramento utilizados pela contratada (ITEM 3).

4.23.5. A transferência de conhecimento será realizada durante a etapa de recebimento e execução do item especificado.

#### 4.24. Gerenciamento proativo:

4.24.1. A CONTRATADA deverá manter uma infraestrutura própria de gerenciamento de redes e serviços com capacidade para gerenciamento de todos os circuitos e de todos os serviços, independentemente de uma eventual subcontratação.

4.24.2. Deverá abranger todos os equipamentos, circuitos e serviços, independentemente de suas tecnologias.

4.24.3. A CONTRATADA é responsável por fornecer, dimensionar e configurar os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para o provimento da solução de Gerência.

4.24.4. Qualquer inclusão ou alteração de características técnicas dos circuitos na gerência deverá ser realizado num prazo de 36 (trinta e seis) horas, a partir da implementação da característica técnica ou da ativação do novo circuito.

4.24.5. A Gerência de Rede e Serviços deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço, além da abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados técnicos, sempre comunicando a equipe técnica da CONTRATANTE.

- 4.24.6. Uma vez detectada e diagnosticada uma falha ou previsão de falha com degradação na qualidade dos serviços, deverão ser realizadas ações corretivas. São exemplos de falhas detectadas pelo monitoramento pró-ativo: taxa de erros acima do limite, intermitências, quedas de circuitos, circuito inativos e interfaces não ativas (down).
- 4.24.7. Além da correção de falhas ou da previsão de falhas, é necessário o monitoramento contínuo do desempenho, permitindo detectar e diagnosticar antecipadamente indisponibilidade, acima do acordado no nível de serviço.
- 4.24.8. A Gerência deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano.
- 4.24.9. Os dados deverão ficar armazenados ao longo de todo o contrato. A disponibilização dos dados será realizada on-line, para dados dos últimos 90 (noventa) dias e, acesso sob demanda para dados anteriores a esse período.
- 4.24.10. No caso da disponibilização dos dados sob demanda, a CONTRATADA terá o prazo de 3 (três) dias para enviar as informações solicitadas.
- 4.24.11. Os atendentes da Gerência, responsáveis pela abertura e encerramento dos chamados, deverão ter conhecimento da infraestrutura da CONTRATANTE e só devem encerrar os chamados quando confirmarem a operacionalidade dos serviços com a CONTRATANTE, registrando no sistema o agente da CONTRATANTE que realizou os testes.
- 4.24.12. A CONTRATANTE fornecerá todas as informações necessárias, como endereço completo, telefones e contatos em todas as unidades que receberão os serviços, e serão gerenciadas pela CONTRATADA.
- 4.24.13. Complementarmente ao gerenciamento da CONTRATADA, será feito um gerenciamento pelos técnicos da CONTRATANTE. Para implementação dessa gerência, deverá ser habilitado o protocolo SNMP nos equipamentos, onde será criada a comunidade SNMP com o acesso de leitura liberado para a Gerência da CONTRATANTE, independente do gerenciamento realizado pela CONTRATADA.

#### 4.25. Chamado Técnico:

- 4.25.1. A Gerência deverá dar suporte a chamados referentes à recuperação de falhas de circuitos e serviços, configuração de equipamentos, endereçamento, desempenho e segurança.
- 4.25.2. A abertura do chamado deverá ser realizada pela equipe de gerência da CONTRATADA, imediatamente após a constatação de defeito ou falha em qualquer circuito ou serviço que esteja em funcionamento.
- 4.25.3. Após a abertura do chamado, em um prazo máximo de 20 (vinte) minutos, o atendente responsável pela abertura de chamado deverá entrar em contato com técnico da CONTRATANTE, podendo ser por email ou whatsapp para informar as providências já tomadas e a estimativa para solução do problema.
- 4.25.4. Após a abertura do chamado, seja de forma pró-ativa pela gerência ou reativa por chamada telefônica ou meio eletrônico, deve ter prazo máximo SLA acordado para resolução da falha identificada.
- 4.25.5. Os circuitos e serviços deverão receber uma identificação única tanto para a CONTRATANTE como para a CONTRATADA, que deverá ser de conhecimento de todos os atendentes da equipe de Gerência, e será utilizada na abertura do chamado técnico pela Gerência Pró-ativa.
- 4.25.6. As informações de chamados, que serão visualizadas através do Portal on-line, deverão conter:
- 4.25.6.1. Número do Chamado;
- 4.25.6.2. Data e Hora da Abertura;
- 4.25.6.3. Status (aberto/fechado);
- 4.25.6.4. Localidade;
- 4.25.6.5. Responsável pela abertura (atendente Contratada);
- 4.25.6.6. Descrição do Problema motivador do chamado técnico;
- 4.25.6.7. Histórico das ocorrências do chamado (data/hora e descrição).
- 4.25.6.8. As tentativas de contato com os técnicos da CONTRATANTE para aberturas de chamados, recorrências ou encerramento de chamados, que não tenham tido sucesso por ausência dos técnicos, deverão ser registradas no campo "Histórico" do chamado.
- 4.25.6.9. Os chamados técnicos só poderão ser encerrados por um técnico da CONTRATANTE, em conjunto com a Central de Atendimento, que deverá entrar em contato com a CONTRATANTE, para encerrar os chamados solucionados.
- 4.25.6.10. Os técnicos autorizados para o encerramento dos chamados serão informados pela CONTRATANTE, na implantação do serviço.

#### 4.26. Portal de Gerência

- 4.26.1. A visualização das informações deverá ser via WEB, através de protocolo HTTPS.
- 4.26.2. O intervalo de coleta dos dados para exibição das informações deverá ser de, no máximo, 5 minutos, podendo ser configurável.
- 4.26.3. A visualização das informações deverá ser em tempo real, apresentando no mínimo as funcionalidades listadas nos itens abaixo:
- 4.26.4. Alertas em caso de falhas e anormalidade dos circuitos, com grau de criticidade.
- 4.26.5. Status de todos os elementos que compõem a topologia da rede para a prestação dos serviços.
- 4.26.6. Visualização da utilização de banda dos circuitos, pelo menos, diário e mensal, com a opção de consulta de dados históricos.
- 4.26.7. Visualização do tempo de resposta dos circuitos, em tempo real, com opção de consulta de dados históricos.
- 4.26.8. Visualização dos chamados registrados, abertos e encerrados, dentro do prazo contratual, por data ou circuito, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados.

#### 4.27. Relatórios

- 4.27.1. O acompanhamento da qualidade dos serviços da rede, acompanhamento dos chamados e do SLA estabelecido será feito através de relatórios disponibilizados pela CONTRATADA, no Portal de Gerência, para consulta diária, mensal ou sob demanda.
- 4.27.2. Mensalmente, ao encaminhar suas faturas, a CONTRATADA deverá também apresentar um relatório à CONTRATANTE, e torná-lo disponível no Portal, para fins de comprovação de atendimento do acordo de nível de serviço contratado, onde estejam apurados os seguintes itens:
- 4.27.3. Nome da Contratante;
- 4.27.4. Designação do circuito;
- 4.27.5. Localidade do circuito;
- 4.27.6. Número de chamados do período, por localidade;
- 4.27.7. Tempo de reparo de cada chamado no período, por localidade;
- 4.27.8. Disponibilidade apurada por localidade;
- 4.27.9. Os relatórios abaixo poderão ser visualizados on-line com os dados em tempo real ou gerados sob demanda para períodos anteriores a 90 dias. Para fins destes relatórios deverá ser considerado o mês normal, ou seja, com todos os dias que o compõe:
- 4.27.10. Relatórios de Disponibilidade: devem ser emitidos mensalmente e apresentar informações diária, semanal e mensal.
- 4.27.11. Relatórios de Tráfego: relatórios diários que apresentam o tráfego de todos os circuitos, com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos da rede. Devem demonstrar informações da banda utilizada e do volume de tráfego.
- 4.27.12. Relatório de Acompanhamento dos Chamados: relatório diário com todas as informações relativas ao chamado como data, hora, identificação do elemento (circuito ou equipamento), descrição detalhada do chamado.
- 4.27.13. Relatórios de Chamados: relatório mensal de chamados abertos e encerrados.
- 4.27.14. Relatório de Acompanhamento de SLA: descritivo de SLA, contendo para cada circuito as ocorrências de falhas, caso tenham existido e os valores mensais apurados para cada indicador estabelecido no item ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS.
- 4.27.15. Relatório Específico de SLA: relatório de acompanhamento de cada indicador a ser monitorado para o SLA. Estes relatórios devem ser emitidos mensalmente.
- 4.27.16. Todos os relatórios digitais deverão permitir o uso de filtros para visualizar as informações: Filtro por período desejado, por localidade.
- 4.27.17. Todos os relatórios deverão possibilitar a seleção de datas de início e fim do período a que se referem os dados a serem exibidos.
- 4.27.18. A CONTRATADA deverá armazenar todos os dados e informações coletadas durante a vigência do contrato, tais como: dados brutos coletados nos elementos gerenciados, dados sumarizados para confecção de relatórios, acompanhamento dos chamados, acompanhamento da qualidade de serviço, de faturamento, dentre outros. Esses dados deverão ser disponibilizados a CONTRATANTE ao final do contrato.
- 4.28. O LICITANTE VENCEDOR deverá ser credenciado como empresa representante do fabricante dos equipamentos ofertados, cuja comprovação poderá ser realizada mediante apresentação de documento do próprio fabricante ou mediante disponibilidade da informação no site oficial do fabricante.
- 4.29. As tecnologias para os enlaces e os equipamentos utilizados deverão estar devidamente regulamentadas e homologadas pela ANATEL, atendendo os requisitos mínimos descritos neste Termo;

## 5. DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

5.1.O objeto do presente Termo de Referência é considerado comum, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 10.520/02.

## 6. DO QUANTITATIVO

6.1.Para estimativa da quantidade, utilizou-se o a viabilidade técnica de cada uma das comarcas do Interior do Estado do Amazonas, levando em consideração a oferta e o tipo de link disponível em cada região, sendo assim, chegou-se ao quantitativo de 61 unidades do referido objeto.

6.2 Leva-se em consideração o atendimento também dos setores como Corregedoria, Presidência, Justiça Itinerante e T.I (Eventos).

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE MÍNIMA POR CONTRATAÇÃO	QUANTIDADE TOT/
1	Locação de pontos de Acesso a Internet Satélite de Baixa Órbita (LEO)	50	61
2	Instalação	50	61
3	Monitoramento e Manutenção	1	1

### 6.3. Da estimativa de quantidades a serem adquiridas pelo órgão gerenciador e órgãos não participantes.

6.3.1. O quantitativo total registrado deverá ser utilizado pelo órgão gerenciador, de maneira remanejada, de tal forma que o total aderido não ultrapasse o quantitativo total registrado.

6.3.2. Da estimativa de quantidades a serem adquiridas por órgãos não participantes.

6.3.3. Por não gerar elevado custo administrativo a este Tribunal de Justiça, bem como por ser um procedimento comum e corriqueiro, será possível a adesão de órgãos não Participantes, inclusive órgãos e entidade do Poder Executivo Estadual, mediante anuência do órgão Gerenciador, conforme regramentos do Decreto n. 40.674/2019;

6.3.4. Os órgãos e entidade que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão consultar o Órgão Gerenciador da ata para manifestação sobre a possibilidade de adesão;

6.3.5. Caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o Órgão Gerenciador e Órgãos Participantes;

### 6.4 As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este artigo, observarão os seguintes limites:

6.4.1. O quantitativo, por órgão ou entidade, não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo do item registrado na ata de registro de preços; e

6.4.2.O somatório das adesões não poderá ultrapassar o limite de 2 (duas) vezes o quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços;

6.4.3. Compete ao Órgão não Participante os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações oriundas do registro de preços, informando as ocorrências ao Órgão Gerenciador;

6.4.4. É facultada aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Amazonas a adesão à ata de registro de preços promovida por outros Estados e pela União (Decreto n. 40.674/2019).

## 7. DA FORMA DE FORNECIMENTO

7.1. A aquisição dos serviços decorrentes do Registro de Preços será realizada de acordo com a necessidade e conveniência do Tribunal de Justiça do Amazonas, mediante a emissão de requisição de fornecimento e da Nota de Empenho.

7.2. Será atendido por fornecedor único para todos os itens, uma vez que os bens e serviços pretendidos em cada grupo estão intrinsecamente relacionados. A adjudicação dos itens, dentro do mesmo grupo, para empresas diferentes pode resultar na aquisição de soluções incompatíveis, o que acarretaria prejuízo a CONTRATANTE.

7.3. O parcelamento do objeto, neste caso, é inviável já que não se justifica técnica e economicamente, além do que a solução de TI contratada é composta de serviços integrados e correlatos que visam manter em funcionamento toda infraestrutura de solução;

7.4. O procedimento para a aquisição/contratação pretendida será regido pelo Sistema de Registro de Preços, visto que o item 6 deste TR prevê quantitativos mínimos e totais, o que por si só já configura que não é possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração, em alusão ao artigo terceiro do Decreto n.º 7.892/2013, transcrito abaixo:

Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

...

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

## 8. DO VALOR ESTIMADO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

8.1. A estimativa de custo dos itens a serem adquiridos ou prestados, constantes deste Termo de Referência, será discriminada nas planilhas de valor estimado, de competência da Secretaria de Compras, Contratos e Operações (SECOP), conforme os quadros abaixo:

Item	DESCRIÇÃO	CÓDIGO SIASG	CATEGORIA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL MENSAL(R\$)	VALOR TOTAL (12 MESES) (R\$)
01	Locação de pontos de Acesso a Internet Satélite de Baixa Órbita (LEO)	26557	LOCAÇÃO MENSAL	61			
02	Instalação	26166	SERVIÇO ÚNICO	61			
03	Monitoramento e Manutenção	27570	LOCAÇÃO MENSAL	1			
<b>VALOR TOTAL GLOBAL</b>							

8.2. No preço deverão estar computados todos os impostos, taxas, fretes e demais despesas que, direta ou indiretamente tenham relação com o objeto da presente contratação.

8.3. Para julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

8.4. O tipo de licitação deve ser feita ampla concorrência, mantendo-se o percentual legal para desempate ficto com ME/EPP.

## 9. DA NECESSIDADE DE CONTRATO

9.1. A adesão à(s) Ata(s) de Registro de Preços (ARP) procedente(s) deste certame resultará em formalização de contrato para os serviços previstos neste termo de referência, tendo em vista as características do objeto a ser contratado, com a existência de obrigações futuras, incluindo a garantia, continuidade e confiabilidade do mesmo nos termos do art. 62 da Lei 8.666/93.

## 10. DO PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO

10.1. A vigência da presente contratação será de 12(doze) meses, a contar da data da assinatura do contrato, observando o prazo máximo de prorrogação disposto no inciso IV do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

10.2 Quanto às condições de repactuação, as mesmas estarão descritas no contrato a ser assinado entre os entes, cuja minuta, estará disponível como Anexo ao Edital de licitação.

10.3. Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido pela CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta comercial ou do último reajuste, conforme autorização emanada da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

## 11. DA GARANTIA CONTRATUAL

11.1. Nos termos do art. 56 da Lei 8.666/93, a contratada deverá optar por uma das modalidades de garantia, conforme o §2º art. 56. da Lei 8.666/93, podendo ser renovada a cada prorrogação, ressalvado o previsto no parágrafo 3º do supracitado artigo;

## 12. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

12.1. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

12.2. Proporcionar todas as condições para que a contratada possa desempenhar seu serviço de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus anexos.

- 12.3. Exercer permanentemente a fiscalização dos serviços contratados, indicando os servidores que estarão incumbidos de prestar todas as orientações, esclarecimentos, informações, bem como zelar pelas condições de execução do objeto e indicar os locais onde o objeto será executado.
- 12.4. Rejeitar no todo ou em parte os serviços em desacordo com as obrigações assumidas pela contratada.
- 12.5. Notificar, por escrito, à contratada sobre a ocorrência de eventuais equívocos ou imperfeições no curso da execução do objeto, fixando prazo para a sua correção.
- 12.6. Apurar a qualidade dos serviços contratados, diligenciando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, aferindo as sanções cabíveis.
- 12.7. Notificar, por escrito, à contratada da aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o direito ao contraditório e a ampla defesa.
- 12.8. Atestar a execução do objeto, verificando sua conformidade com as condições pactuadas.
- 12.9. Relacionar-se com a contratada exclusivamente por meio de pessoa por ela credenciada.
- 12.10. Averiguar durante a vigência do Contrato se estão sendo mantidas todas as obrigações assumidas pela contratada, inclusive quanto às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 12.11. Orientar a contratada quanto ao funcionamento da estrutura organizacional do Órgão/Entidade e normas internas vigentes.
- 12.12. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela contratada, de acordo com o Termo de Referência e as cláusulas contratuais.

### 13. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 13.1. Executar o serviço objeto deste termo, de acordo com as especificações e demais condições estipuladas neste instrumento, ficando ao seu cargo todas as despesas, diretas e indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus adicional à Contratante;
- 13.2. Reparar ou refazer, às suas expensas, no todo ou em parte, o serviço que não esteja de acordo com as condições estipuladas neste instrumento.
- 13.3. A Contratada deverá disponibilizar e manter número de telefone e e-mail, no horário comercial, para comunicação ágil;
- 13.4. A Contratada deverá indicar, por escrito, em até 02 dias após a assinatura do contrato, o nome do seu preposto, assim como e-mail e telefone deste;
- 13.5. Fornecer, sob sua integral responsabilidade, os itens objetos deste TR, devendo receber prévia aprovação do TJAM, que se reserva o direito de rejeitá-los.
- 13.6. Correrá por conta do CONTRATADA todas as despesas concernentes ao fornecimento do objeto licitado, dentre as quais os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais.
- 13.7. A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo em caráter estatístico, quaisquer informações originadas no TJAM sem prévia autorização formal;
- 13.8. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo contratante a tais documentos.
- 13.9. Efetuar a entrega do objeto contratado, dentro do prazo e de acordo com as especificações constantes deste TR, observando as prescrições e as recomendações do fabricante/fornecedor, a legislação estadual ou municipal, se houver, bem como outras normas correlatas, ainda que não estejam explicitamente citadas neste documento e seus anexos.
- 13.10. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor. Os quais deverão apresentar-se à CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.
- 13.11. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, no(s) prazo(s) contratado(s).
- 13.12. Manter um centro de atendimento e suporte para resolução de problemas, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, e que possa ser contatado através da ligação telefônica, na língua portuguesa, bem como grupo de suporte via Whatsapp.
- 13.13. Atender às reclamações sobre falhas ou interrupções no serviço, concedendo desconto nos casos discriminados no item ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO deste Termo de Referência.
- 13.14. Atender a reclamações ou pedidos de esclarecimentos sobre a cobrança dos serviços contratados.
- 13.15. Os funcionários de atendimento da CONTRATADA devem conhecer todos os serviços contratados e relacionado com a solução, objeto deste instrumento.
- 13.16. Caso haja a necessidade de realizar manutenção preventiva da solução, a CONTRATADA deverá formalizar via e-mail, à FISCALIZAÇÃO, com no mínimo dois dias úteis de antecedência da data proposta para a realização do serviço e que deverá ser autorizada pela CONTRATANTE.
- 13.17. Durante a vigência do contrato, sempre que houver lançamento de nova versão de sistema operacional e ou firmware que faça correções de segurança dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá providenciar as devidas atualizações com prévia aprovação da FISCALIZAÇÃO, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 13.18. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE, por escrito, toda e qualquer anormalidade que dificulte ou impossibilite a execução do objeto desta contratação, e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
- 13.19. Manter contato e realizar o planejamento dos serviços com o CONTRATANTE de forma a executar quaisquer tarefas ou ajustes inerentes ao serviço contratado;
- 13.20. Substituir, reparar, corrigir, remover, refazer ou reconstituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste TR que não atenda às especificações exigidas, em que se verifiquem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções ou rejeitados pela FISCALIZAÇÃO.
- 13.21. Apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, e de impedimento de execução por fato ou ato de terceiro reconhecido pela CONTRATANTE em documento contemporâneo a sua ocorrência, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução, total ou parcial, do objeto deste Termo.
- 13.22. Assumir total responsabilidade pela perfeita execução dos serviços, com estrita observância dos serviços contratados e qualidade dos materiais e equipamentos utilizados.
- 13.23. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Termo, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.
- 13.24. A CONTRATANTE não aceitará, sob pretexto algum, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros ou quaisquer outros.
- 13.25. Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo da CONTRATANTE, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.
- 13.26. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 13.27. Implantar a supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz.
- 13.28. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela realização de todos os serviços e por solucionar quaisquer problemas que, porventura, venham ocorrer no atendimento e no desenvolvimento da prestação dos serviços objeto deste projeto.
- 13.29. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todas as medidas preventivas indispensáveis à realização dos serviços, de forma a evitar danos e/ou prejuízos de qualquer natureza, direta ou indiretamente a terceiros no decorrer do desenvolvimento do contrato.

### 14. DA SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

- 14.1. Não será permitida a subcontratação total do objeto desta licitação, ficando sob a inteira responsabilidade do LICITANTE VENCEDOR o cumprimento de todas as condições contratuais, atendendo aos requisitos técnicos e legais para esta finalidade;
- 14.2. Nos casos de subcontratação parcial dos serviços, o LICITANTE VENCEDOR deverá supervisionar e coordenar os trabalhos da(s) SUBCONTRATADA(S), assumindo total responsabilidade pela qualidade e cumprimento dos prazos de execução dos serviços;
- 14.3. A aceitação pela CONTRATANTE de qualquer subcontratada não isentará o LICITANTE VENCEDOR de suas obrigações e responsabilidades assumidas na forma deste Contrato, permanecendo o LICITANTE VENCEDOR integralmente responsável perante a CONTRATANTE pelos serviços executados pelas suas subcontratadas;
- 14.4. A subcontratação será permitida apenas para os serviços de instalação e manutenção do objeto contratado.

### 15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 15.1. A licitante deverá apresentar, atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa prestou ou está prestando, a contento, o fornecimento de objeto com características compatíveis ao objeto deste Termo de Referência.
- 15.2. O atestado de capacidade técnica deve apresentar nome e contato (telefone/e-mail) do atestante.
- 15.3. Será aceito somatória de atestados de capacidade técnica para comprovar a prestação dos serviços e fornecimento de soluções solicitados para comprovação.
- 15.4. Caso o TJAM entenda necessário, poderão ser solicitadas as cópias dos contratos e aditivos da prestação do respectivo serviços e fornecimentos e das Notas Fiscais correspondentes aos Atestados apresentados, visto que poderão ser objeto de diligências para a verificação da autenticidade de seu conteúdo.
- 15.5. Atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial contemplando os mesmos objetos no mesmo período serão considerados como um único Atestado, computando-se o de maior volume.

15.6. Conforme previsto no §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados poderão ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para verificação de autenticidade de seu conteúdo. A impossibilidade de verificação tornará o Atestado inválido.

15.7. Encontrada divergência entre o especificado nos Atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do Atestado e a licitante, além da inabilitação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

15.8. Termo de Autorização para prestação de serviços SCM (Serviços de Comunicação Multimídia) da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações);

## 16. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

16.1. O cronograma de execução dos serviços será elaborado pela CONTRATADA, mediante projeto executivo, em até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato, recebimento da Nota de Empenho e da Ordem de Serviço.

16.2. Os locais de entrega e/ou prestação dos serviços estão apresentados no ANEXO IV deste Termo de referência.

## 17. DO PAGAMENTO

17.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias em moeda corrente nacional, mediante Ordem Bancária Eletrônica contados do recebimento da nota fiscal/fatura, após ser devidamente atestada a sua conformidade pelo gestor designado para acompanhar a execução dos serviços.

17.2. Os serviços de comunicação de dados deverão ser taxados em valor mensal, sem aplicação de políticas de Fair Access Policy (FAP) ou cobrança de tráfego excedente.

17.3. O pagamento referente ao item 02 (instalação) ocorrerá de forma única e conforme a entrega individual de cada ponto de acesso, respeitando o prazo estabelecido neste Termo de referência.

## 18. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

18.1 Todos os serviços executados pela empresa Contratada serão acompanhados e fiscalizados por servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), com autoridade para exercer em nome do TJAM toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização dos serviços.

18.2 As decisões e providências que ultrapassem a competência da Fiscalização deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes;

18.3 A Contratada não poderá, em hipótese nenhuma, iniciar os serviços contratados, sem prévia emissão pela SETIC, da correspondente Ordem de Serviço.

### 18.4 Cabe à Fiscalização, entre outras atribuições:

18.4.1 Verificar a conformidade da execução dos serviços com as normas especificadas e se os procedimentos e materiais empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;

18.4.2 Ordenar à Contratada que corrija, refaça ou reconstrua as partes dos serviços executados com erros ou imperfeições, que estejam em desacordo com as especificações das normas técnicas.

18.5 A ação da fiscalização exercida pelo TJAM não desobriga a empresa Contratada de suas responsabilidades contratuais;

18.6 À fiscalização caberá o direito de rejeitar os materiais ou serviços que não satisfaçam aos padrões especificados nas normas técnicas e/ou especificações dos fabricantes.

18.7 O fiscal poderá suspender os serviços por descumprimento de exigências estabelecidas em normas ou padrões e projetos. Poderá, também, autorizar seu prosseguimento, verificada a correção da falha que ocasionou a suspensão.

18.8 A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º, do artigo 65, da Lei 8.666, de 1993.

18.9. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos § 1º e 2º, do art. 67, da Lei n e 8.666, de 1993.

18.10 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

18.11 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

18.12 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

18.13. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

18.14 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

18.15 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

18.16 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei n e 8.666, de 1993.

## 19. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

19.1. Para a execução dos serviços são sugeridos os critérios e práticas de sustentabilidade contidos no GUIA PRÁTICO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE PARA COMPRAS NO TJAM – 2022 (disponível em: <<https://www.tjam.jus.br/index.php/comite-de-gestao-e-politicas-estrategicas/subcomite-de-orcamento-e-de-atencao-ao-1-grau-de-jurisdicao/logistica-sustentavel/21431-guia-pratico-de-criterios-de-sustentabilidade-para-compras-no-tjam-2022/file>>).

## 20. VISTORIA TÉCNICA

20.1. As interessadas poderão realizar, sob o acompanhamento de servidor especialmente designado, vistoria aos locais de execução dos serviços, no todo ou em parte, em data e horário previamente acordados segundo a conveniência deste Órgão, com o objetivo de conhecer as instalações onde serão executados os serviços e sanar as dúvidas porventura existentes, a fim de subsidiar a elaboração das propostas a serem submetidas ao certame;

20.2. A vistoria deverá ser realizada por técnico devidamente credenciado pela empresa interessada, sendo exigido, no ato da visita, a apresentação de documento de credenciamento, emitido pelo representante legal da empresa, indicando o nome de seu colaborador, número da cédula de identidade e CPF e delegação de poderes para representá-la na visita. A falta deste documento impossibilitará que o representante e a empresa participem da vistoria.

20.3. Quando a pretensa licitante dispensar a realização da vistoria, deverá apresentar, quando da realização do certame, Declaração de Opção pela Dispensa de Vistoria, segundo os critérios estabelecidos pela COORDENADORIA DE LICITAÇÃO.

20.4. Não serão admitidas quaisquer alegações de desconhecimento ou erro orçamentário por parte da futura CONTRATADA, quando do cumprimento das obrigações.

20.5. Caso haja interesse, licitante, as visitas deverão ser previamente agendadas, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, pelo telefone (92) 2129-6631 – DIVISÃO DE SUPORTE AOS SISTEMAS JUDICIAIS DO INTERIOR, no período das 8 às 14hs, ou via email através de: [suporte.interior@tjam.jus.br](mailto:suporte.interior@tjam.jus.br).

20.6. A vistoria poderá ser realizada até dois dias úteis anteriores à data estipulada para abertura do certame.

20.7. Os ANEXOS I e II possuem, respectivamente, o MODELO DO TERMO DE VISTORIA e o MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA.

## 21. AMOSTRA/CATÁLOGOS / MANUAIS / FOLDERS / PROSPECTOS

21.1. Não será exigido a apresentação de amostras e/ou folders e/ou catálogos e/ou manuais.

## 22. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

22.1 O recebimento dos serviços serão realizados em 2 (duas) etapas:

22.1.1. **Provisoriamente:** Nesta etapa, o servidor ou a comissão designada procederá o recebimento do objeto limitando-se a verificar o discriminado na Nota Fiscal, e fazendo constar no canhoto e no verso da Nota Fiscal a data da entrega, e se for o caso, as irregularidades observadas;

22.1.2. **Definitivamente,** no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório. Nesta etapa, o servidor ou a comissão designada verificará as especificações do objeto entregue em face ao exigido no Termo de Referência e o ofertado na proposta de preço.

22.2 Os materiais e/ou serviços poderão ser recusados se não atenderem às especificações dispostas no Termo de Referência e na proposta de preço.

22.3 Ocorrendo a hipótese prevista no item 23.2, a contratada deverá providenciar a substituição do(s) equipamento(s) e/ou promover as correções necessárias no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas acerca do não aceite.

22.4 Os testes de aceitação dos serviços de rede serão compostos, no mínimo, por testes de conectividade/funcionais, os quais utilizarão as ferramentas de medição próprias ou equivalentes; teste de acesso aos sistemas do TJAM, os quais deverão atender aos requisitos mínimos especificados de latência, taxa de erro, perda de pacotes e velocidade/capacidade contratada.

22.5 A inspeção das instalações físicas envolverá a verificação da correta instalação, configuração dos equipamentos, cabeamentos e demais exigências constantes neste TR.

22.6 Na hipótese da CONTRATADA não sanar as pendências relacionadas ao fornecimento ou não conseguir cumprir as exigências associadas aos prazos de instalação e ativação, serão iniciados os procedimentos de penalidades previstas no contrato.

22.7 O recebimento do objeto não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas, estendendo-se a necessidade de teste destas facilidades ao longo do período de garantia.

22.8 Mensalmente, a qualidade do serviço será avaliada, sendo considerados os critérios e indicadores constantes no Acordo de Nível de Serviço (SLA) especificado neste termo.

22.9 Os custos relativos à ativação do serviço serão pagos uma única vez, no primeiro mês seguinte à liberação para início de faturamento

### **23. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA**

23.1. Subscvem o Termo de Referência os servidores responsáveis por sua elaboração, nos moldes e parâmetros estabelecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

24.

Manaus, data registrada no sistema.

#### **BRENO FIGUEIREDO CORADO**

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TJAM

#### **RODRIGO DOS SANTOS MARINHO**

Diretor da Divisão de Suporte aos Sistemas Judiciais do Interior

**ANEXO I - MODELO DO TERMO DE VISTORIA**

Ao  
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas - TJAM  
Ref.: Pregão nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

Declaramos que em atendimento ao previsto no edital de Pregão Eletrônico no \_\_\_\_/\_\_\_\_, que eu, \_\_\_\_\_, portador(a) da CI/RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, da empresa \_\_\_\_\_, estabelecida no (a) \_\_\_\_\_, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e vistoriei o local \_\_\_\_\_, onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições e dos graus de dificuldades existentes.

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo  
(Responsável da empresa)

Visto:

\_\_\_\_\_  
Servidor do TJAM

Observação: emitir em papel que identifique o licitante.

**ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA**

Declaramos que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n. \_\_\_\_\_ estabelecida na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, no endereço \_\_\_\_\_, telefone n. \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, Sr. \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n. \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_, para fins de participação na licitação objeto do Pregão Eletrônico n. \_\_\_\_\_, **não** vistoriou as instalações do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas – TJAM, para tomar conhecimento dos aspectos técnicos e das condições para execução dos serviços, estando ciente de que tal fato não impediu de tomar conhecimento das informações e esclarecimentos suficientes para elaborar a proposta para a licitação em tela, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo dos preços.

Por ser verdade, firmamos o presente,

(Local) \_\_\_\_\_, (data) \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.  
NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE  
(NOME DA EMPRESA)

**ANEXO III - MÉTRICAS E NÍVEIS DE SERVIÇOS**

<b>INDICADOR: DISPONIBILIDADE DO ENLACE</b>	
Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação em que um enlace fim-a-fim venha a permanecer em condições normais de funcionamento.
Fórmula de Cálculo	$IDM = \frac{(T_o - T_i)}{T_o} * 100$ <p>Onde:  IDM = índice de disponibilidade mensal do enlace em %  T<sub>o</sub> = período de operação (um mês) em minutos  T<sub>i</sub> = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos</p>
Periodicidade de aferição	Mensal
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mínima (em %): 95%
Pontos de controle	A CONTRATADA realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito de todos os enlaces pelo tempo de duração do contrato
Relatórios de Níveis de Serviços	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente para CONTRATANTE, relatórios com os índices apurados conforme definido neste termo de referência
Sanção	IDM <95% = Multa de moratória de 2% sobre o valor mensal do circuito a cada 0,1% abaixo de 95% no valor do IDM. Limitada a 10% do valor mensal do circuito

<b>INDICADOR: RETARDO DA REDE</b>	
Descrição do indicador	Entende-se como indicadores válidos de retardo da rede, para uma conexão Internet, os tempos de acesso para os principais destinos / pontos de troca de tráfego nacionais e internacionais.
Fórmula de Cálculo	<p>A apuração do retardo da rede da CONTRATANTE será efetuada com o envio de pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 octetos de dados, entre um host de origem, localizado nas dependências da CONTRATANTE, e um host de destino de uma das interconexões indicadas abaixo como limiar de qualidade. A medição será realizada através do tempo de resposta destes pacotes, aferido com uma das ferramentas a seguir: ping, tracert, ou outra ferramenta equivalente. O tempo de resposta limite a ser aguardado para cada pacote deverá ser de 90 milissegundos para os circuitos de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA. Valores superiores a este tempo serão considerados "timeout". Portanto, na ocorrência de timeout, deverá ser considerado como tempo de resposta o valor de 91 milissegundos. Cada medida deverá ser realizada através do envio de uma série de 4 pacotes ICMP por vez. O valor instantâneo do retardo referente a uma medida será igual à média aritmética dos quatro valores dos tempos de resposta referentes à série de pacotes ICMP enviados.</p> $Mret = \frac{Tret}{4}$ <p>Onde:  Mret = Média de retardo da rede  Tret = Tempo de retardo</p>
Periodicidade de Aferição	Sob demanda
Limiar de Qualidade	Os limites máximos de latência exigidos para 99,9% das medidas eventualmente efetuadas (contabilizadas mensalmente) são: Interconexões e NAPs nacionais: 180 ms; Interconexões internacionais: 250 ms;
Pontos de Controle	Medições a serem realizadas pela CONTRATANTE, submetendo para auditoria da CONTRATADA para verificação dos valores deste indicador.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar, sob demanda, à CONTRATANTE um relatório com o resultado da análise dos diversos valores eventualmente apurados e com as justificativas, se plausíveis, dos eventuais desvios apurados
Sanção	0,02% (dois centésimos por cento) por índice de erro aferido acima do retardo máximo permitido no limiar de qualidade. Calculado sobre o valor do contrato.

<b>INDICADOR: PERDA DE PACOTES</b>	
Descrição do indicador	Representa a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim
Fórmula de Cálculo	$TPP = \frac{(NPorigem - NPdestino)}{NPorigem}$ <p>Onde:</p>

<b>INDICADOR: PERDA DE PACOTES</b>	
	TPP = Taxa de Perda de Pacotes NPorigem = N° de pacotes na origem NPdestino = N° de pacotes no destino
Periodicidade de Aferição	Sempre que a CONTRATANTE julgar necessário, poderá ser solicitada a medição do percentual de perda de pacotes fim-a-fim, através de software de teste específico. A CONTRATADA deverá avaliar a medida do percentual de perda de pacotes por 5 minutos, nos horário de maior tráfego, no mínimo, uma vez por dia.
Limiar de Qualidade	Perda de Pacote Máxima: 3%
Pontos de Controle	Medições a serem realizadas pela CONTRATADA, permitindo auditoria pela CONTRATANTE para aferição dos valores deste indicador
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado pela CONTRATANTE, relatórios com os valores das medições solicitadas, referentes ao percentual de perda de pacotes.
Sanção	TPP > 2% = Multa moratória de 2% sobre o valor mensal do circuito por evento de solicitação. Limitada a 10% do valor mensal do circuito

<b>INDICADOR: TEMPO DE REPARO</b>	
Descrição do indicador	Prazo limite para reparo/restabelecimento de um enlace, na ocorrência de inoperância ou falha.
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo de restabelecimento de um enlace, a partir de consulta na base de dados relativa a solução de gerenciamento da CONTRATADA e comparação com o valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador
Periodicidade de Aferição	Mensal
Limiar de Qualidade	Prazo Limite: Conforme item 6 deste termo de referências e seus subitens.
Pontos de Controle	Solicitação aberta na Central de Atendimento da CONTRATADA para reparos de um enlace
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à CONTRATANTE relatório com os valores apurados, por enlace. Os relatórios deverão fornecer, para cada unidade referente ao ANEXO IV, os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento do enlace com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por Unidade.
Sanção	0,02% (dois centésimos por cento) por hora acima do estipulado no limiar de qualidade. Calculado sobre o valor do contrato.

**ANEXO IV - LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

ALVARÃES	Rua Bela Vista, s/n - São Francisco - Fórum Desembargador Wenceslau de Queiroz
ANAMÁ	Rua Alvaro Maia, s/nº - Centro
ANORI	Rua 31 de Março, 344 - Centro
AMATURA	End. Praça São Cristóvão, s/n, Bairro - Centro - Fórum de Justiça Dr. Danilo Gonçalves de Souza
APUI	Av. 13 de Novembro, s/nº - Praça dos Três Poderes
ATALAIA DO NORTE	Rua Augusto Luzeiro, 75 - Centro
AUTAZES	Rua Fábio Lucena, S/N
BARCELOS	Av. Efigênio Sales, 298 - Centro
BARREIRINHA	Praça Cristo Redentor, s/n
BENJAMIN CONSTANT	Av. Castelo Branco, 469 - Centro
BERURI	Avenida Presidente Costa e Silva n. 143, Bairro São Francisco, 69430-000
BOA VISTA DO RAMOS	Rua 7 de Setembro, 410 - Centro
BOCA DO ACRE	Rua Cecília Leite, 89 - Platô do Piquiá
BORBA	Av. Getúlio Vargas, s/nº - Centro
CAAPIRANGA	Av. Getúlio Vargas, 345 - Centro
CANUTAMA	Rua Floriano Peixoto, 242 - Centro
CARAUARI	Estrada do Gaviao, km3 690500-000 S/N
CAREIRO CASTANHO	Av. Adail de Sá, 362 - Centro
CAREIRO DA VÁRZEA	Rua 1º de Janeiro, s/nº - Centro
COARI	Estrada Coari-Mamiá, s/nº
CODAJÁS	Rua 5 de Setembro
EIRUNEPÉ	Av. Getúlio Vargas, 130 - Centro
ENVIRA	Rua 27 de Julho, s/nº, São Francisco
FONTE BOA	Av. Governador Gilberto Mestrinho, 673 - Cidade Nova
GUAJARÁ	Rua Antonio Ferreira, 40 - Centro
IPIXUNA	Rua José Raimundo Maciel, 80 - Centro (ao lado da Praça Juruá)
ITAMARATI	Rua Boa Vista, 105 - Centro
ITAPIRANGA	Av. Presidente Getúlio Vargas, 151 - Centro
JAPURA	Av. Juscelino Kubitschek, s/nº - Centro (esquina c/ a Rua São Francisco)
JURUÁ	Rua Luiz Litaiff, S/Nº, esquina com a rua Samuel Amaral - Centro.
JUTAÍ	Rua Brasília nº140 - Centro
LÁBREA	Travessa Nazaré, 95 - Centro
MANAQUIRI	R. Abílio Cintra, 845, Manaquiri - AM, 69435-000
MANICORÉ	Travessa Santos Dumont, 168 - Centro
MARAA	Av. Castelo Branco, 30 - Centro
MAUÉS	Av. Guaranópolis, s/nº - Centro Fórum de Justiça Desembargador Oyama Cesar Ituassú da Silva
NHAMUNDÁ	Rua Furtado Belém, 4 - Centro, CEP 69.140-000.
NOVA OLINDA DO NORTE	Rua Triunfo, nº 349 - Centro. Nova Olinda do Norte/AM
NOVO AIRÃO	Av. 19 de Dezembro, 1.068 - Centro
NOVO ARIPUANÁ	Av. 19 de Dezembro, 1.068 - Centro
PAUINI	Av. Castelo Branco, 247 - Cidade Baixa
SANTA ISABEL DO RIO NEGRO	Rua Beira Rio, s/nº - Centro
SANTO ANTÔNIO DO IÇÁ	Av. José Alves Garcia, n.19 - Bairro São Francisco
SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA	Travessa Rui Araújo, s/n, Centro
SÃO PAULO DE OLIVENÇA	Praça São Paulo. s/nº - Centro
SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÁ	Rua Justino de Melo, nº 89 - Centro
SILVES	Av. Governador Eduardo Braga, s/nº - Centro
TABATINGA	Rua Rui Barbosa, s/nº - São Francisco
TAPAUÁ	Av. Presidente Castelo Branco, 390 - Centro
TEFÉ	Estrada do Aeroporto s/n - Santa Tereza
TONANTIS	Rua Hugo Levi, s/nº - Santa Etelvina
UARINI	Av. Espírito Santo, 286 - Centro
URUCARÁ	Rua Coronel Pinto, s/nº - Aparecida
URUCURITUBA	Av. Presidente Castelo Branco, 45 - Centro
TJAM	Avenida André Araújo, S/N - Adifício Arnaldo Peres



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DOS SANTOS MARINHO, Diretor(a)**, em 25/08/2023, às 12:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRENO FIGUEIREDO CORADO, Secretário(a)**, em 25/08/2023, às 13:37, 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](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1189184** e o código CRC **07271E08**.