



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 suporte técnico e manutenção, serviço técnico especializado sob demanda e treinamento na plataforma GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), com o objetivo de assegurar a continuidade, evolução e otimização do uso do sistema GLPI no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Justificativa para a contratação:

1.2.1. A contratação de suporte técnico especializado e treinamento em nível especialista para os servidores é fundamental, pois permitirá a evolução da ferramenta, com customizações através de código fonte e otimização de recursos.

1.2.2. Demais justificativas para a contratação encontram-se pormenorizadas em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

1.2.3. Os resultados esperados com a contratação são:

1.2.3.1. Inventário preciso: o suporte técnico especializado poderá auxiliar na implementação e controle do inventário ao apresentar as melhores práticas dentro do sistema GLPI para gestão de equipamentos, softwares e licenças, o que é fundamental para o controle de custos e segurança.

1.2.3.2. Controle de ciclo de vida: Com o GLPI bem configurado, é possível rastrear o ciclo de vida de cada ativo, desde a compra até o descarte, otimizando o planejamento de substituições e evitando a perda de equipamentos.

1.2.3.3. Otimização dos Processos de Help Desk e Service Desk: Atendimento mais rápido: Com os devidos ajustes no módulo de help desk, a SETIC garantirá que os chamados sejam abertos, encaminhados e resolvidos de forma mais ágil, reduzindo o tempo de inatividade dos usuários.

1.2.3.4. Automação de tarefas: É possível automatizar tarefas rotineiras, como a criação de tickets para problemas comuns, liberando a equipe de TI para focar em questões mais estratégicas.

1.2.3.5. Base de conhecimento: A empresa especializada deverá auxiliar na criação e gestão de uma base de conhecimento, onde os usuários podem encontrar soluções para problemas simples por conta própria, diminuindo a carga de trabalho do helpdesk.

1.2.3.6. Aumento da Produtividade e Redução de Custos: Foco da equipe interna: Ao delegar o suporte e a manutenção do GLPI, a equipe interna de TI pode se dedicar às suas atividades principais e projetos estratégicos, aumentando a produtividade geral.

1.2.3.7. Redução de custos com licenças: O GLPI é um software de código aberto e gratuito, mas a expertise de uma empresa especializada evita a necessidade de licenças caras de outras ferramentas e garante o aproveitamento máximo da plataforma.

1.2.3.8. Relatórios e insights: Com a implementação de painéis e relatórios personalizados, a SETIC terá melhores insights sobre o desempenho do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, como o volume de chamados, os problemas mais frequentes e a eficiência da equipe, ajudando na tomada de decisões estratégicas.

1.2.3.9. Gestão de TI mais madura e eficiente, com processos bem definidos, maior controle sobre os ativos e um atendimento de qualidade para os usuários. A contratada atuará como uma parceira estratégica para garantir que extração de todo o potencial da ferramenta GLPI.

1.3. Especificação técnica do Objeto e Quantitativo:

Item	Código SIASG	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Valor mensal	Valor Unitário	Valor Total
1	26972	Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI	mês	12	R\$		R\$
2	3840	Treinamento (sob demanda)	horas	16		R\$	R\$
3	25933	Suporte Técnico Especializado (sob demanda)	UST	500		R\$	R\$

1.3.1. A justificativa para o quantitativo a ser adquirido encontra-se no Estudo Técnico Preliminar, anexo a este termo.

1.3.2. Os serviços deverão ser realizados em formato remoto.

1.3.3. A contratada deverá fornecer, quando solicitada, toda documentação técnica e manuais de operação referente aos serviços realizados.

1.3.4. Todo código fonte, customização, plugins, scripts ou documentação desenvolvidos para o TJAM no âmbito deste contrato serão de propriedade do TJAM, com licença de uso perpétua e irrestrita.

1.3.5. A CONTRATADA deverá entregar todos os artefatos técnicos no formato editável, inclusive diagramas, modelos de dados e scripts de instalação/configuração.

1.3.6. A solução deverá monitorar serviços e componentes TIC baseados em ITIL, integrando (de forma não exaustiva) os gerenciamentos de:

1.3.6.1. Incidente;

1.3.6.2. Problema;

1.3.6.3. Solicitação;

1.3.6.4. Catálogo de Serviço;

1.3.6.5. Nível de Serviço;

1.3.6.6. Requisição de Mudança;

1.3.6.7. Configuração e

1.3.6.8. Capacitação e Suporte Contínuo.

1.3.7. Do Serviço Técnico de Suporte e Manutenção

1.3.7.1. O serviço de suporte técnico e manutenção da ferramenta GLPI deverá ser realizado de forma fixa mensal, durante a vigência contratual.

1.3.7.2. Estima-se um quantitativo de 200 técnicos/agentes.

1.3.7.3. Maiores detalhamentos quanto a este item podem ser analisados no ANEXO I deste Termo.

1.3.8. A CONTRATADA deverá configurar e manter dois ambientes distintos, sendo eles:

1.3.8.1. **Ambiente de Homologação:** destinado a testes, validação de funcionalidades e aceitação de entregáveis, com dados fictícios ou mascarados e recursos equivalentes ao ambiente de produção.

1.3.8.2. **Ambiente de Produção:** destinado à operação efetiva, com isolamento lógico e físico do ambiente de homologação.

1.3.8.3. Ambos os ambientes deverão possuir recursos mínimos de CPU, memória RAM, armazenamento, banco de dados e rede conforme especificações a serem acordadas com a equipe técnica do TJAM, contemplando redundância, backup automático diário e retenção mínima de 30 dias.

1.3.8.4. Nenhuma customização, atualização ou integração será aplicada diretamente no ambiente de produção sem prévia validação e aceite no ambiente de homologação

1.3.9. Do Treinamento (sob demanda)

1.3.9.1. Treinamento avançado da ferramenta GLPI, consistindo no módulo administrativo, necessário para equipe técnica da SETIC.

1.3.9.2. Estima-se que o quantitativo de 16 (dezesesseis) horas possam atender esta finalidade.

1.3.9.3. Maiores detalhamentos quanto a este item podem ser analisados no ANEXO III deste Termo.

1.3.10. Do Suporte Técnico Especializado (sob demanda)

1.3.10.1. A estimativa levou em consideração a complexidade das seguintes necessidades:

- a) Atualização da versão do GLPI;
- b) Customizações no GLPI;
- c) Desenvolvimento de plugins para GLPI;
- d) Desenvolvimento de painéis de gestão de dados de chamados;
- e) Transferência de conhecimento;
- f) Configuração de Catálogo de Serviço;

1.3.10.2. Diante disso, estima-se o consumo anual de 500 (quinhentas) unidades de serviço técnico (UST).

1.3.10.3. Cada entregável será submetido a Teste de Aceitação do Usuário (UAT), conduzido no ambiente de homologação, com casos de teste previamente definidos e validados pela fiscalização do contrato.

1.3.10.4. As integrações via APIs deverão ser documentadas segundo o padrão OpenAPI (Swagger), com exemplos de requisições e respostas, formatos de dados (JSON/CSV/XLSX) e instruções de autenticação.

1.3.10.5. As integrações deverão suportar autenticação segura (OAuth2, JWT ou equivalente) e manter registro de acessos por, no mínimo, 1 ano.

1.3.10.6. Maiores detalhamentos quanto a este item podem ser analisados no ANEXO II deste Termo.

1.4. Caracterização do Objeto:

1.4.1. O objeto do presente Termo de Referência enquadra-se no conceito de serviços comuns, nos termos dos incisos XIII, Art. 6º, da Lei nº 14.133/2021.

1.5. Fundamentação Legal:

1.5.1. A contratação deverá obedecer, no que couber, ao disposto na legislação a seguir:

- a) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- b) Resolução n.º 64/2023, de 5 de dezembro de 2023.

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

1.6.1. Para este certame, não será exigida apresentação de amostras, catálogos, manuais, folders ou prospectos.

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, utilizando a tabela do item 1.3.

1.8. Adequação orçamentária:

1.8.1. A contratação pretendida está prevista no Plano de Contratação Anual 2025, sob o Código **SETIC-2025-40**.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1. O objeto deste Termo de Referência caracteriza-se como situação prevista na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, nos termos do artigo 28, inciso I da, Lei nº 14.133/2021.

2.2. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço unitário.

2.3. O procedimento para a contratação pretendida neste instrumento **não** será regido pelo Sistema de Registro de Preços, conforme apontado na escolha da solução do Estudo Técnico Preliminar.

2.4. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO**.

2.5. O critério de adjudicação da contratação será GLOBAL, tendo em vista a inter-relação entre os itens apresentados, em virtude de suas características de mercado.

2.6. Participação de consórcios de empresas:

2.6.1. A participação de consórcios no certame que se originará do presente Termo de Referência não será permitida, em razão da complexidade e o vulto do objeto não limitarem a participação de fornecedores aptos a executar o objeto. Os potenciais fornecedores, em sua maioria, dispõem de condições de participar isoladamente do certame e prestar a integralidade do objeto, não sendo o caso de permitir a junção de esforços de 2 (duas) ou mais empresas para a execução da contratação pretendida. Nesse caso, a possibilidade de participação de consórcios poderia limitar a competitividade do certame, uma vez que se admitiria que empresas se associassem e não disputassem individualmente o objeto da licitação.

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

2.8.1. Aplicam-se a este certame, no que couber, as disposições constantes dos [arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).

3. REQUISITOS DO FORNECEDOR

3.1. Vistoria:

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

3.2. Qualificação Técnica:

3.2.1. Para o objeto a ser licitado, será necessária a apresentação dos seguintes documentos relativos a qualificação técnico-operacional:

3.2.1.1. No mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnico operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou, a contento, serviço técnico de suporte e manutenção – GLPI.

3.2.1.2. No mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnico operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou, a contento, serviço técnico especializado – sob demanda, na solução GLPI, com pelo menos 100 UST.

3.2.1.2.1. Para fins de comprovação do quantitativo mínimo exigido no item anterior, será admitido o somatório de atestado.

3.2.1.3. No mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnico operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou, a contento, serviço de treinamento, na solução GLPI, com carga horária de pelo menos 4 horas.

3.2.1.4. A licitante mais bem classificada deverá comprovar ser um parceiro oficial GLPI/TECLIB.

3.2.1.4.1. A comprovação de parceiro GLPI/TECLIB deverá ser demonstrada por meio de carta, contrato ou certificado emitido pela empresa TECLIB, mantenedora do software GLPI ou através do link oficial da mantenedora (<https://glpi-project.org/pt-br/parceiros/>).

3.2.1.5. No caso de pessoa jurídica de direito público, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser assinado(s) pelo responsável do setor competente do órgão, preferencialmente munidos de mecanismos de verificação ou autenticação.

3.2.1.6. No caso de pessoa jurídica de direito privado, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) conter dados suficientes para identificação civil do declarante, com referência ao cargo/função que ocupa na empresa e formas de contato, ou munidos de mecanismos de verificação ou autenticação.

3.2.1.7. Os documentos apresentados poderão ser objeto de diligências, a critério da Administração.

3.2.2. As exigências e condições estabelecidas são pertinentes e razoáveis para a garantia de que o objeto licitado tenha a qualidade desejada.

3.2.3. As exigências relativas à capacidade técnica, seja ela de caráter técnico-profissional ou técnico-operacional, guardam amparo constitucional e não constituem, por si só, restrição indevida ao caráter competitivo de uma licitação.

4. MODELO DE GESTÃO

4.1. A fiscalização do objeto será realizada 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 Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação será responsável pela avaliação da conformidade dos materiais/equipamentos, e anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à falhas ou problemas observados, determinando o que for necessário à regularização das mesmas.

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

4.1.4. Deverá ser mantido preposto, aceito pela CONTRATANTE, durante o período de execução do objeto, para representá-lo sempre que for necessário.

4.2. 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 na forma 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 Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, 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.

4.5.5. Demais condições de repactuação estarão descritas na Minuta Contratual.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE.

5.1. São obrigações e responsabilidades do CONTRATANTE:

5.1.1. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

5.1.2. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as faltas detectadas e comunicando à empresa as ocorrências de qualquer fato que, a seu critério, exija medidas por parte daquela.

5.1.3. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços entregues em desacordo com as exigências deste Termo.

5.1.4. Notificar por escrito a ocorrência de eventuais imperfeições na execução do objeto, fixando prazo para a sua correção.

5.1.5. Proporcionar todas as facilidades para que ocorra a correta execução do objeto.

5.1.6. Comunicar qualquer irregularidade ou ilegalidade encontrada no fornecimento do objeto.

5.1.7. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes à execução do objeto que venham a ser solicitados.

5.1.8. Solicitar o fornecimento do objeto deste Termo de Referência.

5.1.9. 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).

5.1.10. Demais obrigações estipuladas no Contrato.

5.2. São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

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

- 5.2.2. Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- 5.2.3. 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.
- 5.2.4. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, sem ônus para a Contratante
- 5.2.5. Cumprir os normativos e os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- 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. Realizar a entrega do objeto em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE.
- 5.2.8. Informar o Órgão de qualquer alteração necessária à consolidação dos ajustes decorrentes da execução do objeto, tais como: mudança de endereço, razão social, telefone, e-mail, dissolução da sociedade, falência e outros.
- 5.2.9. Comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do objeto, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.
- 5.2.10. Responder por todas as despesas decorrentes do fornecimento.
- 5.2.11. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado.
- 5.2.12. Não realizar, promover e incentivar a divulgação de qualquer dado ou informação do ambiente do CONTRATANTE.
- 5.2.13. Disponibilizar uma conta de e-mail para fins de comunicação entre as partes, que integrará o preâmbulo do instrumento de contratação, mantendo-o permanentemente atualizado
- 5.2.14. Manter sigilo e ciência das normas de segurança e privacidade vigentes no órgão, se responsabilizando por todos os seus empregados diretamente envolvidos na contratação.
- 5.2.15. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido.
- 5.2.16. 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.
- 5.2.17. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto.
- 5.2.18. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito a execução do objeto.
- 5.2.19. Fornecer os serviços, observadas rigorosamente as especificações constantes no Termo de Referência.
- 5.2.20. Responder pelos vícios e defeitos dos serviços e assumir os gastos e as despesas que se fizerem necessários para adimplemento das obrigações decorrentes da execução do objeto.
- 5.2.21. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRANTE sobre quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do objeto, bem como qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus empregados, quando em atendimento, que venha a ser considerada prejudicial ou inconveniente para a CONTRATADA.
- 5.2.22. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE necessários à perfeita execução do objeto.
- 5.2.23. 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).
- 5.2.24. Demais obrigações estipuladas no Contrato.

6. REGIME DE EXECUÇÃO

- 6.1. A execução do objeto deste Termo de Referência será:
- 6.1.1. Item 01 - Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI: Imediatamente, após a assinatura do contrato.
- 6.1.2. Item 02 - Treinamento: Conforme cronograma a ser definido entre as partes, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a avaliação do ambiente pela CONTRATADA.
- 6.1.3. Item 03 - Suporte Técnico Especializado: Conforme mensuração de horas da Ordem de Serviço.
- 6.2. A solicitação para início da execução dos serviços será com a expedição da Ordem de Serviço. A comunicação será realizada por e-mail.
- 6.3. Os serviços deverão ser realizados em formato remoto.
- 6.4. A contratada deverá fornecer Suporte Técnico através de contato telefônico, e-mail ou o que melhor se adequar, conforme necessidade da contratante.
- 6.4.1. Os atendimentos deverão ser realizados de segunda à sexta, em horário local, iniciando às 08:00 e finalizando às 14:00.
- 6.4.2. Os serviços de Suporte técnico e manutenção da ferramenta GLPI, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, serão executados remotamente, no horário das 08h00min às 17h00min, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados e dias facultativos, sempre acompanhados por um membro da SETIC formalmente designado, devendo o início da execução ser agendada, com até 24h de antecedência.
- 6.4.2.1. Na hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior que tenha o condão de motivar o atraso na execução do objeto no prazo previsto, deve a CONTRATADA submeter os fatos, por escrito, à FISCALIZAÇÃO do Contrato, com as justificativas correspondentes, acompanhadas da comprovação devida, para análise e manifestação, desde que dentro do prazo estabelecido para o início da execução dos serviços.
- 6.4.2.2. A justificativa deverá ser enviada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contados do recebimento da nota de empenho.
- 6.5. O objeto deste Termo de referência será recebido da seguinte forma:
- 6.5.1. **Provisoriamente**, de forma sumária, em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da realização do serviço, acompanhada da assinatura de servidor designado para esse fim, e representada pela conferência de sua conformidade com as especificações.
- 6.5.2. **Definitivamente**, em até 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento provisório, ocasião em que será encaminhada da Nota Fiscal do serviço realizado.
- 6.5.3. O objeto será recusado caso não atenda as especificações técnicas solicitadas no Termo de Referência, devendo a empresa providenciar os ajustes necessários para adequação, em um prazo de 05 dias contados a partir da comunicação, quando do não aceite.
- 6.5.4. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 6.5.5. 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 objeto.

6.6. Suporte ou assistência técnica:

6.6.1. A contratada deverá fornecer, durante a vigência do contrato, suporte online ao usuário em idioma Português do Brasil.

7. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

7.1. Poderão ser aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações previstas neste Termo de Referência, no Edital de Licitação e no Contrato Administrativo, as seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

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

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

7.5. As infrações e sanções administrativas observarão os termos de cláusula específica da Minuta Contratual.

8. ADOÇÃO DE IMR OU ANS:

8.1. Vide anexo II.

9. FORMA DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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); Comprovação de regularidade junto ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis); e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep).

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. O pagamento observará, ainda, as demais disposições contidas em Cláusula específica da Minuta Contratual.

10. GARANTIA CONTRATUAL

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

11. CLÁUSULAS GERAIS DE SUSTENTABILIDADE

11.1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, em conformidade com o artigo 225 da Constituição Federal de 1988 e o artigo 5º da Lei nº 14.133/21, observando os princípios da eficiência, economicidade e sustentabilidade ambiental, social e econômica.

11.2. Adicionalmente, a 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 e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, durante a execução dos serviços.

11.3. Cabe à contratada demonstrar ações para reduzir emissões de gases de efeito estufa em suas operações, como investir em tecnologias e práticas que reduzam o consumo de energia, adotar práticas de gestão adequada de resíduos, promover práticas de governança sustentável, reduzir o consumo de combustíveis fósseis e seus derivados.

11.4. Recomenda-se que a contratada cumpra as cotas raciais, de gênero e de pessoas com deficiência, conforme estabelecido pela legislação vigente, incluindo o Decreto Federal nº 11.430/2023.

11.5. Recomenda-se exigir da contratada um programa interno de treinamento visando à redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e produção de resíduos sólidos, alinhado às melhores práticas de sustentabilidade.

11.6. Estabelecer a separação adequada e o descarte responsável de resíduos, incluindo a reciclagem de materiais quando aplicável, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e a Resolução nº 307/2002 do CONAMA.

11.7. Incentivar a redução de resíduos por meio de práticas de consumo consciente, promovendo a educação ambiental entre os colaboradores e fornecedores.

11.8. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança necessários para a execução dos serviços e fiscalizar o uso, conforme as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego.

11.9. Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados em função de seus serviços, conforme as diretrizes estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

11.10. Respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos, garantindo a conformidade com as melhores práticas de gestão de resíduos.

11.11. No que diz respeito à gestão de resíduos, a contratada deverá aderir às diretrizes estabelecidas na Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos, na Resolução nº 307/2002 do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA), e na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1/2010. A contratada

assumirá como obrigações a aplicação de critérios e práticas sustentáveis, incorporando-as como especificações técnicas do objeto.

11.12. Os serviços a serem contratados devem possuir critérios e práticas de sustentabilidade em relação aos materiais e produtos a serem empregados, bem como a previsão da adequada execução a fim de atender às demandas sem infringir a legislação ambiental aplicável. A contratada deverá racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes, informando, se for o caso, o tratamento adotado para o recolhimento dos resíduos; substituir as substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade. Os materiais empregados pela empresa deverão atender à melhor relação entre custo e benefício, considerando os impactos ambientais, positivos e negativos, associados ao produto.

11.13. A contratada assumirá a responsabilidade ambiental por toda a execução dos serviços, notadamente quanto ao descarte correto dos resíduos gerados, devendo manter-se informada e atualizada acerca das normas que regem a matéria, principalmente as regras municipais.

11.13.1. Observar as leis municipais relacionadas ao transporte, resíduos volumosos e demais leis vigentes sobre o objeto do edital, bem como as particularidades das quais cerceiam o descarte de resíduos amparados pelo edital, não cabendo reclamações posteriores.

11.14. A contratada deverá adotar práticas de logística reversa, quando aplicável, para garantir o retorno adequado de produtos e embalagens ao ciclo produtivo, conforme estabelecido pela Política Nacional de Resíduos Sólidos.

11.15. Incentivar a adoção de tecnologias limpas e processos produtivos eficientes, visando à redução do impacto ambiental e ao uso racional dos recursos naturais.

12. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

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

13. DOS ANEXOS

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

- a) Mapa de Gerenciamento de Riscos na Contratação;
- b) Estudo Técnico Preliminar;
- c) Mapa de Preços.

Manaus, *data do sistema*

Karla Rozeana Bau Zarth

Seção de Elaboração de Artefatos da Contratação

ANEXO I - SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO GLPI

Seguem as atividades que deverão ser realizadas, de forma não exaustiva, quanto ao item 1 deste Termo:

- a) Instalação, Homologação e Atualização de Versões quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes.
- b) Instalação de novos Plugins, Homologação e Atualização de Versões quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes;
- c) Repasse de conhecimento do Ambiente atual;
- d) Suporte via atendimento remoto em horário comercial, por acesso remoto, bem como e-mail e/ou telefone.
- e) Migração de Ambiente (Caso necessário).
- f) Ajustes no GLPI (Caso Necessário);
- g) Configuração do Organograma Institucional/Operacional ou Funcional
- h) Configuração dos Perfis de Acessos x Usuários do AD/LDAP ou Local
- i) Configuração dos Grupos x Usuários
- j) Configuração do modelo de Abertura do chamado (E-Mail e/ou Portal)
- k) Configuração das Regras de Negócio para atribuição dos Chamados
- l) Configuração dos SLAs x OLAs
- m) Calendário de Atendimento X Cliente ou Grupo Solucionador ou Serviço
- n) Prazo de Atendimento
- o) Prazo de Solução
- p) Escalonamento X Notificação de Vencimento
- q) Fluxo do Processo de Atendimento: (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação)
- r) Configuração do Prazo de Aprovação da Solução do Chamado
- s) Configuração da Taxa de Pesquisa de Satisfação e Prazo de Validade
- t) Configuração dos Alertas e Notificações via E-Mail ou Pop-Up: (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação etc.)
- u) Modelagem do Catálogo de Serviços para: Gestão de Incidentes e Requisições.
- v) Processos de Incidente X Requisição;
- w) Processo de Problema;
- x) Processos de Mudança;
- y) Melhoria Contínua dos Processos ITIL x GLPI e de sua Governança;

- z) Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes;
- aa) Categoria do Chamado;
- ab) Formulários;
- ac) Perfis de Acesso;
- ad) Grupos;
- ae) Consultas via código SQL (Caso Necessário);
- af) SLA x OLA;
- ag) Regras de Negócio, (SLA/OLA, Grupo, Categoria e Entidade);
- ah) Envio Notificações;
- ai) Abertura de Chamado via E-Mail;
- aj) Layout dos Alertas via E-Mail em (HTML);
- ak) Processo de Gestão de Ativos;
- al) Inventário de Computador e Servidor;
- am) Inventário de Impressora via SNMP;
- an) Inventário de Rede (Switch e Roteador) via SNMP;
- ao) Descoberta de Rede;
- ap) Aconselhamento estratégico e boas práticas na utilização da plataforma.

ANEXO II - SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (SOB DEMANDA)

Quanto ao item 3 deste termo, seguem os principais detalhes e atividades (de forma não exaustiva):

- a) Atenderá as necessidades, de forma não exaustiva, do **catálogo de serviços** quando estes se mostrarem necessários ao TJAM.
- b) Será adotada a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) para as atividades realizadas.
- c) O pagamento será efetuado tendo como referência as atividades finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Fiscal do Contrato ou por alguém por ele formalmente indicado.
- d) O valor de cada atividade será calculado por meio da seguinte fórmula:

Valor da atividade = Valor da UST * Esforço total em UST * Fator de ajuste

onde:

Valor da atividade = Custo total (em reais) do serviço;

Valor da UST = Corresponderá ao valor em reais da unidade de serviço técnico;

Esforço total da UST = Total de unidades de serviço técnico necessários para realização da atividade;

Fator de ajuste = Corresponderá ao nível de complexidade da atividade.

e) A qualificação do complexidade da atividade, que definirá o fator de ajuste, é de exclusiva competência da Contratante e será indicada tomando por base a execução da demanda por profissionais experientes e competentes.

f) A tabela abaixo define o fator de ajuste conforme a complexidade da atividade:

	Complexidade da Atividade	Fator de ajuste
1	Baixa	0,5
2	Padrão	1,0
3	Alta	1,5
4	Especializada	2,0

g) De acordo com a elevação do nível de complexidade da atividade especificada, é necessário o aumento da especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda e o conseqüente ajuste no "fator de ajuste".

h) No início de cada demanda a CONTRATADA irá propor uma estimativa de esforço (UST) e o TJAM confirmará ou retificará a estimativa. A primeira referência para cálculo de esforço é o "Catálogo de Serviços", conforme exposto:

	Catálogo de Serviços	Complexidade
1	Reuniões, palestras, contatos e demonstrações, com o objetivo de divulgação da solução	Baixa
2	Otimização de processos	Baixa
3	Customizações no GLPI e seus plugins	Baixa
4	Desenvolvimento de plugins para GLPI	Baixa
5	Implementação de canais, aplicações e integrações	Baixa
6	Estabelecer, documentar e seguir planos de qualidade	Baixa
7	Monitorar a gestão de mudanças	Baixa

	Catálogo de Serviços	Complexidade
8	Desenvolver formulários	Baixa
9	Gerenciamento de Projeto	Padrão
10	Definição do problema, seus requisitos técnicos e seus impactos	Padrão
11	Classificar os requisitos e determinar se há viabilidade de tratá-los	Padrão
12	Extrair dados estruturados de suas fontes	Padrão
13	Realizar a integração de dados de diversas fontes	Padrão
14	Realizar operações de relatórios gráficos	Padrão
15	Suporte a atividades de capacitação e comunicação, preparação de treinamentos	Padrão
16	Efetuar treinamentos ou passagens de conhecimento de processos ou grupos de processos, sem provimento de instalações e equipamentos	Padrão
17	Desenvolver interfaces de integração	Padrão
18	Desenvolver para front-end	Padrão
19	Desenvolver para back-end	Padrão
20	Converter as questões em proposições de design	Alta
21	Determinar a privacidade e proteção de dados	Alta
22	Identificação e categorização do problema de negócio	Especializada
23	Exploração preliminar de dados (ordem de grandeza e disponibilidade de dados)	Especializada
24	Modelagem de processos	Especializada
25	Realizar operações de analytics e estatística aplicada	Especializada

i) O fator de ajuste não será utilizado para compensar a falta de capacidade e/ou eficiência de profissionais alocados.

j) Ressalta-se que, para efeitos de estimativa e execução do contrato, deve ser considerado que as atividades terão o fator de ajuste Padrão (Fator de multiplicação igual a 1).

k) Para classificar a complexidade dos serviços serão considerados os seguintes critérios:

- Relevância do objeto;
- Dificuldade operacional;
- Quantidade de documentação decorrente;
- Complexidade definida na atividade registrada no catálogo de serviços;
- Características técnicas e tecnológicas.

l) Em nenhuma hipótese, a Contratada será remunerada pelo número de horas estimadas para execução de determinado projeto. A medição do esforço será feita em Unidades de Serviço Técnico (UST) e a remuneração será sempre vinculada ao resultado apresentado.

m) A quantidade de USTs e a qualificação dos profissionais que atenderão a demanda serão descritas pela CONTRATADA, de acordo com a demanda.

n) Durante o período contratual os serviços e atividades constantes no Catálogo de Serviços poderão sofrer alterações quanto à inserção/exclusão de atividades, volume e quantidade desde que haja anuência das partes e desde que não ultrapassem o total de USTs contratadas.

o) Os serviços serão demandados por meio de Ordem de Serviços (OS), de acordo com o levantamento de USTs estimadas para consumo ao longo do contrato, não tendo qualquer obrigatoriedade de seu consumo ou geração de demanda por este Tribunal.

p) A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento dos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento e outras), licenças de uso do sistema de gestão de Ordens de Serviço.

q) A solução deverá ser disponibilizada nas instalações e equipamentos do TJAM e monitorada e suportada remotamente pela CONTRATADA.

ANEXO III - TREINAMENTO

a) Realização de, ao mínimo, 01 (um) treinamento, em formato remoto, das equipes técnicas no módulo básico da ferramenta GLPI, na versão 10.0 ou superior, destinado à capacitação para uso operacional, cada um com duração mínima de 4 (quatro) horas.

b) Realização de, ao mínimo, 01 (um) treinamento, em formato remoto, das equipes técnicas no módulo avançado da ferramenta GLPI, na versão 10.0 ou superior, destinado à capacitação para gerenciamento da plataforma, com duração mínima de 12 horas.

c) O número máximo de alunos de cada turma será de 10. A definição de cronograma e módulos referentes a cada treinamento serão definidos após assinatura do contrato.

d) A CONTRATADA deverá fornecer, sem custo adicional, o material didático em formato digital, bem como toda a estrutura necessário para boa apresentação deste.

e) Os treinamentos serão realizados em dias úteis, em horários a serem definidos, entre as 08:00 e 14:00 horas (horário local).

f) Os cursos deverão ser gravados para utilização interna, sem ônus adicional para o TJAM.

g) Os treinamentos deverão ser gravados e disponibilizados posteriormente ao fiscal do contrato ou a alguém por ele indicado em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

h) Todo o material deverá ser fornecido pela contratada, sem ônus para o TJAM.



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 30/09/2025, às 13:23, 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 **2476145** e o código CRC **968827DD**.



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 suporte técnico e manutenção, serviço técnico especializado sob demanda e treinamento na plataforma GLPI (Gestionaire Libre de Parc Informatique), com o objetivo de assegurar a continuidade, evolução e otimização do uso do sistema GLPI no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:	<p>Inventário preciso: o suporte técnico especializado poderá auxiliar na implementação e controle do inventário ao apresentar as melhores práticas dentro do sistema GLPI para gestão de equipamentos, softwares e licenças, o que é fundamental para o controle de custos e segurança.</p> <p>Controle de ciclo de vida: Com o GLPI bem configurado, é possível rastrear o ciclo de vida de cada ativo, desde a compra até o descarte, otimizando o planejamento de substituições e evitando a perda de equipamentos.</p> <p>Otimização dos Processos de Help Desk e Service Desk: Atendimento mais rápido: Com os devidos ajustes no módulo de help desk, a SETIC garantirá que os chamados sejam abertos, encaminhados e resolvidos de forma mais ágil, reduzindo o tempo de inatividade dos usuários.</p> <p>Automação de tarefas: É possível automatizar tarefas rotineiras, como a criação de tickets para problemas comuns, liberando a equipe de TI para focar em questões mais estratégicas.</p> <p>Base de conhecimento: A empresa especializada deverá auxiliar na criação e gestão de uma base de conhecimento, onde os usuários podem encontrar soluções para problemas simples por conta própria, diminuindo a carga de trabalho do helpdesk.</p> <p>Aumento da Produtividade e Redução de Custos: Foco da equipe interna: Ao delegar o suporte e a manutenção do GLPI, a equipe interna de TI pode se dedicar às suas atividades principais e projetos estratégicos, aumentando a produtividade geral.</p> <p>Redução de custos com licenças: O GLPI é um software de código aberto e gratuito, mas a expertise de uma empresa especializada a evita a necessidade de licenças caras de outras ferramentas e garante o aproveitamento máximo da plataforma.</p> <p>Relatórios e insights: Com a implementação de painéis e relatórios personalizados, a SETIC terá melhores insights sobre o desempenho do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, como o volume de chamados, os problemas mais frequentes e a eficiência da equipe, ajudando na tomada de decisões estratégicas.</p> <p>Gestão de TI mais madura e eficiente, com processos bem definidos, maior controle sobre os ativos e um atendimento de qualidade para os usuários. A contratada atuará como uma parceira estratégica para garantir que extração de todo o potencial da ferramenta GLPI.</p>
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	Illegalidade 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 próxima licitação da mesma solução ou de solução similar conte com informações de contratos anteriores	Realização de contratação emergencial se não houve tempo hábil para nova licitação
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 estabelecem 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.

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

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



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 30/09/2025, às 13:24, 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 **2476208** e o código CRC **147AB69D**.



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 - TJ/AM/SETIC/DVITIC

SUMÁRIO

[INTRODUÇÃO](#)

[PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL](#)

[DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO](#)

[UNIDADE DEMANDANTE](#)

[REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO](#)

[LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR](#)

[DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA](#)

[DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO](#)

[ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO](#)

[ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS](#)

[JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO](#)

[CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES](#)

[RESULTADOS PRETENDIDOS](#)

[PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO](#)

[IMPACTOS AMBIENTAIS](#)

[SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA](#)

[DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE \(OU NÃO\) DA CONTRATAÇÃO](#)

[OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS](#)

[MAPA DE RISCOS](#)

[ANEXO I - SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO GLPI](#)

[ANEXO II - SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO \(SOB DEMANDA\)](#)

[ANEXO III - TREINAMENTO](#)

Responsável pela elaboração: Wendell Martins do Nascimento
Categoria do Objeto: Serviços

INTRODUÇÃO

O objetivo deste estudo é a contratação de suporte técnico e manutenção, serviço técnico especializado - sob demanda e treinamento na plataforma GLPI - (Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Gestão Livre de Parque de Informática), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas.

1. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

1.1 A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual - PCA referente ao ano de 2025, conforme [resolução nº 43, de 22 de Outubro de 2024](#), sob código SETIC-2025-40.

1.2 O Plano de Contratações Anual do Poder Judiciário do Estado do Amazonas encontra-se publicado no link https://bit.ly/pca_2025, no formato de painel BI (Business Intelligence).

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 Atualmente, o TJAM já utiliza o sistema GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), que teve sua implantação realizada pelos próprios servidores. No entanto, mesmo com o progresso significativo, é necessária a melhoria contínua do serviço por meio da regular readequação do Sistema GLPI, a qual pode ser promovida por parceiros oficiais do GLPI.

2.2 Esta SETIC buscou uma ferramenta de software livre para diminuir custos, sem a necessidade de pagar por licenças. Dentre as soluções encontradas, o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) é o que melhor atende às necessidades deste Poder, sendo esta utilizada hoje em vários órgãos da administração pública e privada para gerenciamento de chamados técnicos, emissão de relatórios, gestão de ativos entre outras atividades.

2.3 A contratação de suporte técnico especializado e treinamento em nível especialista para os servidores é fundamental. Isso permitirá a evolução da ferramenta, com customizações através de código fonte e otimização de recursos.

2.4 Com o crescimento acelerado e a ampliação das demandas por serviços, este Poder enfrenta a necessidade de modernizar seus processos e sistemas para continuar atendendo com eficiência e qualidade.

2.5 Dado o cenário de transformação digital acelerada e a crescente complexidade dos sistemas e processos envolvidos, torna-se imprescindível contar com o apoio de serviços técnicos especializados. Essa parceria será fundamental para garantir que o TJAM consiga desenvolver e executar seu plano de modernização de maneira ágil, eficiente e com a expertise necessária para enfrentar os desafios técnicos e operacionais.

2.6 O Tribunal de Justiça vem buscando modernizar e integrar seus processos internos de forma a proporcionar maior eficiência, rastreabilidade e qualidade no atendimento às demandas tanto da área de tecnologia quanto de outros setores administrativos. Tradicionalmente, as organizações adotavam soluções de IT Service Management (ITSM) voltadas exclusivamente para a gestão de serviços de TI, com foco na abertura, acompanhamento e resolução de chamados técnicos, alinhados às boas práticas da biblioteca ITIL. No entanto, na visão desta Secretaria, o cenário atual exige que a abordagem de gestão de serviços vá além do domínio da TI, abrangendo também serviços corporativos de diversas áreas, como recursos humanos, patrimônio, manutenção predial, comunicação e logística. Essa evolução é denominada Enterprise Service Management (ESM), e promove a aplicação dos princípios, processos e ferramentas do ITSM em toda a organização.

2.7 A contratação e implementação da solução GLPI visa atender a essa transformação, por tratar-se de uma ferramenta open source robusta, flexível e aderente tanto aos processos tradicionais de ITSM quanto às práticas modernas de ESM. Entre seus benefícios destacam-se:

- Unificação do portal de serviços para todos os setores, proporcionando experiência única ao usuário e eliminando a fragmentação dos canais de atendimento;
- Automação e padronização de fluxos de trabalho, reduzindo retrabalho e aumentando a produtividade;
- Formulários customizáveis e categorização avançada para diferentes áreas de negócio;
- Integração com outros sistemas corporativos e possibilidade de expansão gradual conforme novas áreas sejam incorporadas;
- Governança e rastreabilidade de todas as solicitações, alinhada a auditorias e emissão de relatório.

2.8 Com a adoção do GLPI, o Tribunal estará não apenas modernizando sua gestão de serviços de TI, mas também pavimentando o caminho para uma plataforma unificada de atendimento corporativo, fortalecendo a eficiência operacional e a satisfação dos usuários internos. Essa evolução do ITSM para ESM permitirá ganhos em escala, redução de custos, aumento da transparência e melhoria contínua dos serviços prestados à instituição e à sociedade.

3. UNIDADE DEMANDANTE

3.1 O acompanhamento desta demanda será realizada pela **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC**.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A licitante mais bem classificada deverá comprovar ser um parceiro oficial GLPI/TECLIB.

4.1.1 A comprovação de parceiro GLPI/TECLIB deverá ser demonstrada por meio de carta, contrato ou certificado emitido pela empresa TECLIB, mantenedora do software GLPI ou através do link oficial da mantenedora (<https://glpi-project.org/pt-br/parceiros/>).

4.2 A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnico operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução igual e/ou similar aos serviços apresentados neste estudo.

4.3 Serviços deverão ser realizados em formato remoto.

4.4 A contratada deverá fornecer, quando solicitada, toda documentação técnica e manuais de operação referente aos serviços realizados.

4.5 Todo código fonte, customização, plugins, scripts ou documentação desenvolvidos para o TJAM no âmbito deste contrato serão de propriedade do TJAM, com licença de uso perpétua e irrestrita.

4.6 A CONTRATADA deverá entregar todos os artefatos técnicos no formato editável, inclusive diagramas, modelos de dados e scripts de instalação/configuração.

4.7 Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos de qualquer forma ou prestadas pelo Contratante, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros, bem como a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente à Contratada, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

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

5.1 O GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) se destaca como a melhor escolha para uma vasta gama de empresas, principalmente por seu equilíbrio entre funcionalidade, flexibilidade e custo. Sendo uma ferramenta de código aberto, ela elimina o alto custo inicial de licenciamento.

5.2 Diferente de muitas soluções, o GLPI oferece um sistema de gerenciamento de ativos (hardware, software, licenças) e um service desk robusto na mesma plataforma. Essa integração nativa é um diferencial enorme, pois permite que a equipe de suporte vincule diretamente um chamado a um ativo específico,

facilitando a resolução de problemas e o rastreamento do inventário.

5.3 Possui uma vasta biblioteca de plugins que adicionam funcionalidades específicas, como dashboards avançados, automação, e recursos de conformidade (LGPD). Isso permite uma facilidade de adaptação da ferramenta em qualquer ambiente sem a necessidade de grandes desenvolvimentos, mantendo a solução modular e limpa.

5.4 GLPI conta com uma comunidade global ativa de usuários e desenvolvedores. Isso significa que há uma vasta documentação disponível e um ecossistema de empresas que oferecem suporte e serviços especializados, garantindo a sustentabilidade e a evolução da plataforma.

5.5 pode ser instalado em servidores próprios (on-premise) ou utilizado em soluções de nuvem (SaaS), o que oferece total controle sobre os dados e a infraestrutura, um aspecto crucial para empresas que possuem políticas de segurança e privacidade rigorosas.

5.5.1 O TJAM adotará o modelo de implantação on-premise.

5.6 GLPI se destaca por oferecer um conjunto de funcionalidades igualmente abrangente, em comparação com o ferramentas similares no mercado, principalmente no que diz respeito ao gerenciamento de ativos, com a inigualável vantagem de ser uma solução de código aberto.

5.7 O GLPI justifica-se pela sua natureza de software livre (redução de custos), sua flexibilidade e capacidade de personalização, o gerenciamento eficaz de ativos de TI e incidentes, as robustas capacidades de integração com outras ferramentas, e uma interface de usuário intuitiva.

5.8 Destaca-se que o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) já se encontra em pleno funcionamento neste Poder. A ferramenta, que tem sido operada com sucesso por nossa equipe técnica, demonstrou ser um recurso fundamental para a gestão e o controle do nosso parque de tecnologia da informação.

5.9 Esta iniciativa não visa substituir a solução atual, mas sim o aprimoramento de seu uso, garantindo que o Tribunal possa explorar todo o potencial da solução. A contratação de um parceiro externo permitirá a implementação de melhores práticas, a exploração de funcionalidades avançadas, a garantia de segurança e a capacitação contínua da equipe.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1 A solução constitui-se da contratação de Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI durante toda vigência do contrato, além de serviços técnico especializado, sob demanda, para desenvolvimento de soluções pontuais e treinamento, sob demanda.

6.2 A solução deverá monitorar serviços e componentes TIC baseados em ITIL, integrando (de forma não exaustiva) os gerenciamentos de:

- Incidente;
- Problema;
- Solicitação;
- Catálogo de Serviço;
- Nível de Serviço;
- Requisição de Mudança;
- Configuração e
- Capacitação e Suporte Contínuo.

6.3 Do Serviço Técnico de Suporte e Manutenção

6.3.1 O serviço de suporte técnico e manutenção da ferramenta GLPI deverá ser realizado de forma fixa mensal, durante a vigência contratual.

6.3.2 Estima-se um quantitativo de 200 técnicos/agentes.

6.3.3 Maiores detalhes quanto a este item podem ser analisados no ANEXO I deste estudo.

6.3.4 A CONTRATADA deverá configurar e manter dois ambientes distintos, sendo eles:

a) Ambiente de Homologação: destinado a testes, validação de funcionalidades e aceitação de entregáveis, com dados fictícios ou mascarados e recursos equivalentes ao ambiente de produção.

b) Ambiente de Produção: destinado à operação efetiva, com isolamento lógico e físico do ambiente de homologação.

6.3.4.1 Ambos os ambientes deverão possuir recursos mínimos de CPU, memória RAM, armazenamento, banco de dados e rede conforme especificações a serem acordadas com a equipe técnica do TJAM, contemplando redundância, backup automático diário e retenção mínima de 30 dias.

6.3.4.2 Nenhuma customização, atualização ou integração será aplicada diretamente no ambiente de produção sem prévia validação e aceite no ambiente de homologação

6.4 Do Treinamento (sob demanda)

6.4.1 Treinamento avançado da ferramenta GLPI, consistindo no módulo administrativo, necessário para equipe técnica da SETIC.

6.4.2 Estima-se que o quantitativo de 16 (dezesseis) horas possam atender esta finalidade.

6.4.3 Maiores detalhes quanto a este item podem ser analisados no ANEXO III deste estudo.

6.5 Do Suporte Técnico Especializado (sob demanda)

6.5.1 A estimativa levou em consideração a complexidade das seguintes necessidades:

- Atualização da versão do GLPI;
- Customizações no GLPI;
- Desenvolvimento de plugins para GLPI;
- Desenvolvimento de painéis de gestão de dados de chamados;
- Transferência de conhecimento;
- Configuração de Catálogo de Serviço;
- Diante disso, estima-se o consumo anual de 500 (quinhentas) unidades de serviço técnico (UST).

h) Cada entregável será submetido a Teste de Aceitação do Usuário (UAT), conduzido no ambiente de homologação, com casos de teste previamente definidos e validados pela fiscalização do contrato.

i) As integrações via APIs deverão ser documentadas segundo o padrão OpenAPI (Swagger), com exemplos de requisições e respostas, formatos de dados (JSON/CSV/XLSX) e instruções de autenticação.

j) As integrações deverão suportar autenticação segura (OAuth2, JWT ou equivalente) e manter registro de acessos por, no mínimo, 1 ano.

6.5.2 Maiores detalhes quanto a este item podem ser analisados no ANEXO II deste estudo.

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

8.1 A tabela 1 apresenta a estimativa de quantidades necessárias para o atendimento do objeto:

Tabela 1 - Estimativa de quantidades

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI	Mensal	12
2	Treinamento (sob demanda)	Horas	16
3	Suporte Técnico Especializado (sob demanda)	UST	500

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

9.1 A tabela 2 apresenta a estimativa de preços do objeto:

Tabela 2 - Estimativa de preços

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ESTIMADO TOTAL
1	Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI	Mensal	12	R\$ 5.612,26	-	R\$ 67.347,12
2	Treinamento (sob demanda)	Horas	16	-	R\$ 294,17	R\$ 4.706,72
3	Suporte Técnico Especializado (sob demanda)	UST	500	-	R\$ 95,00	R\$ 47.500,00

9.2 Os valores apresentados tiveram como parâmetro a contratação realizada pelo Ministério Público do Estado do Pará através do Pregão Eletrônico N° 90028/2024.

9.3 O valor anual estimado da contratação é de **R\$ 119.553,84 (cento e dezenove mil quinhentos e cinquenta e três reais e oitenta e quatro centavos)**.

10. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 Tendo em vista a inter-relação entre os itens apresentados neste estudo, fica inviável a divisão do objeto em parcelas em virtude de suas características de mercado.

10.2 Na visão desta Secretaria, a contratação em grupo único está plenamente alinhada a realidade do mercado fornecedor. Desta forma, avalia-se a vantajosidade na obtenção de melhores propostas para esta contratação.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

11.1. Não foram localizadas contratações correlatas/interdependentes ao objeto deste estudo.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

12.1 Com relação aos resultados almejados por esta Secretaria, destacamos os seguintes:

a) Inventário preciso: o suporte técnico especializado poderá auxiliar na implementação e controle do inventário ao apresentar as melhores práticas dentro do sistema GLPI para gestão de equipamentos, softwares e licenças, o que é fundamental para o controle de custos e segurança.

b) Controle de ciclo de vida: Com o GLPI bem configurado, é possível rastrear o ciclo de vida de cada ativo, desde a compra até o descarte, otimizando o planejamento de substituições e evitando a perda de equipamentos.

c) Otimização dos Processos de Help Desk e Service Desk

Atendimento mais rápido: Com os devidos ajustes no módulo de help desk, a SETIC garantirá que os chamados sejam abertos, encaminhados e resolvidos de forma mais ágil, reduzindo o tempo de inatividade dos usuários.

d) Automação de tarefas: É possível automatizar tarefas rotineiras, como a criação de tickets para problemas comuns, liberando a equipe de TI para focar em questões mais estratégicas.

e) Base de conhecimento: A empresa especializada deverá auxiliar na criação e gestão de uma base de conhecimento, onde os usuários podem encontrar soluções para problemas simples por conta própria, diminuindo a carga de trabalho do helpdesk.

f) Aumento da Produtividade e Redução de Custos

Foco da equipe interna: Ao delegar o suporte e a manutenção do GLPI, a equipe interna de TI pode se dedicar às suas atividades principais e projetos estratégicos, aumentando a produtividade geral.

g) Redução de custos com licenças: O GLPI é um software de código aberto e gratuito, mas a expertise de uma empresa especializada a evita a necessidade de licenças caras de outras ferramentas e garante o aproveitamento máximo da plataforma.

h) Relatórios e insights: Com a implementação de painéis e relatórios personalizados, a SETIC terá melhores insights sobre o desempenho do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, como o volume de chamados, os problemas mais frequentes e a eficiência da equipe, ajudando na tomada de decisões estratégicas.

12.2 resultado final esperado é uma gestão de TI mais madura e eficiente, com processos bem definidos, maior controle sobre os ativos e um atendimento de qualidade para os usuários. A contratada atuará como uma parceira estratégica para garantir que extração de todo o potencial da ferramenta GLPI.

13. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

13.1 Não serão necessárias adequações neste Tribunal para o objeto apresentado neste 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 A contratada deverá fornecer, durante a vigência do contrato, suporte online ao usuário em idioma Português do Brasil.

15.2 O serviços deverão ser prestados em formato remoto.

15.3 A contratada deverá fornecer Suporte Técnico através de contato telefônico, e-mail ou o que melhor se adequar, conforme necessidade da contratante.

15.4 Os atendimentos deverão ser realizados de segunda à sexta, em horário local, iniciando às 08:00 e finalizando às 14:00.

15.4.1 Os serviços de Suporte técnico e manutenção da ferramenta GLPI, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, serão executados remotamente, no horário das 08h00min às 17h00min, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados e dias facultativos, sempre acompanhados por um membro da SETIC formalmente designado.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

16.1 Os estudos preliminares evidenciaram que a solução apresentada é possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se a viabilidade da contratação.

17. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 A contratada deverá atender os termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados e a Resolução nº 363/2021 do Conselho Nacional de Justiça, comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições desta Lei.

18. MAPA DE RISCOS

Risco 01 - Falha na Gestão de Incidentes

Probabilidade:	<input type="radio"/> Baixa	<input checked="" type="radio"/> Média	<input type="radio"/> Alta
Impacto	<input type="radio"/> Baixa	<input type="radio"/> Média	<input checked="" type="radio"/> Alta

Probabilidade:	() Baixa	(x) Média	() Alta
Causa			
1. Ausência de um sistema centralizado para registrar, priorizar e rastrear chamados técnicos, levando à perda de informações e ao atraso no atendimento.			
Dano			
1. Queda na produtividade dos funcionários, sobrecarga da equipe de suporte e insatisfação dos usuários devido à demora na resolução dos problemas.			
Ação Preventiva			Responsável
1. Adotar uma plataforma de service desk como o GLPI. Treinar a equipe e os usuários para utilizarem o sistema para abrir e acompanhar todos os chamados.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
Ação de Contingência			Responsável
1. Estabelecer um canal de comunicação temporário (ex: grupo no WhatsApp ou canal no Slack) para gerenciar os chamados mais críticos, enquanto a equipe trabalha para implementar a ferramenta definitiva.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

Risco 02 - Gastos Excessivos e Não Planejados

Probabilidade:	() Baixa	(x) Média	() Alta
Impacto	() Baixa	() Média	(x) Alta
Causa			
1. Falta de visibilidade sobre licenças de software e contratos de garantia, levando a compras duplicadas			
Dano			
1. Aumento dos custos operacionais e mau uso do orçamento de TI, além de perdas financeiras por não renovar contratos com desconto.			
Ação Preventiva			Responsável
1. Implementar o módulo de gestão de contratos e licenças do GLPI para acompanhar datas de vencimento, valores e termos de todos os acordos de TI.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Compras - SECOP
Ação de Contingência			Responsável
1. Criar uma planilha de controle de contratos para um monitoramento manual imediato, estabelecendo alertas de e-mail com 90, 60 e 30 dias de antecedência para as datas de renovação ou vencimento.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Compras - SECOP

Risco 03 - Falta de Dados para Tomada de Decisão

Probabilidade:	() Baixa	(x) Média	() Alta
Impacto	() Baixa	() Média	(x) Alta
Causa			
1. Ausência de relatórios e métricas sobre o desempenho dos ativos de TI e os tipos de problemas mais frequentes, tornando as decisões baseadas em suposições, e não em dados concretos.			
Dano			
1. Investimentos equivocados, dificuldade em justificar a necessidade de novos recursos para a TI e incapacidade de prever e resolver problemas antes que se tornem críticos.			
Ação Preventiva			Responsável
1. Utilizar os recursos de relatórios e painéis do GLPI para coletar e analisar dados históricos sobre a área de TI.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
Ação de Contingência			Responsável
1. Conduzir pesquisas e entrevistas com os usuários e a equipe de suporte para coletar informações qualitativas e tentar identificar os principais pontos de dor da área.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

MÁRCIA ANDREA BULCÃO DA COSTA

Coordenadora de Suporte e Atendimento da Sede e Anexos
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

RAPHAEL DOS SANTOS PARÁ

Suporte e Atendimento ao Usuário
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO

Assistente de Aquisições e Contratos
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

ANEXO I - SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO GLPI

Seguem as atividades que deverão ser realizadas, de forma não exaustiva, quanto ao item 1 deste estudo:

- a) Instalação, Homologação e Atualização de Versões quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes.
- b) Instalação de novos Plugins, Homologação e Atualização de Versões quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes;
- c) Repasse de conhecimento do Ambiente atual;
- d) Suporte via atendimento remoto em horário comercial, por acesso remoto, bem como e-mail e/ou telefone.
- e) Migração de Ambiente (Caso necessário).
- f) Ajustes no GLPI (Caso Necessário);
- g) Configuração do Organograma Institucional/Operacional ou Funcional
- h) Configuração dos Perfis de Acessos x Usuários do AD/LDAP ou Local
- i) Configuração dos Grupos x Usuários
- j) Configuração do modelo de Abertura do chamado (E-Mail e/ou Portal)
- k) Configuração das Regras de Negócio para atribuição dos Chamados
- l) Configuração dos SLAs x OLAs
- m) Calendário de Atendimento X Cliente ou Grupo Solucionador ou Serviço
- n) Prazo de Atendimento
- o) Prazo de Solução
- p) Escalonamento X Notificação de Vencimento
- q) Fluxo do Processo de Atendimento: (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação)
- r) Configuração do Prazo de Aprovação da Solução do Chamado
- s) Configuração da Taxa de Pesquisa de Satisfação e Prazo de Validade
- t) Configuração dos Alertas e Notificações via E-Mail ou Pop-Up: (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação etc.)
- u) Modelagem do Catálogo de Serviços para: Gestão de Incidentes e Requisições.
- v) Processos de Incidente X Requisição;
- w) Processo de Problema;
- x) Processos de Mudança;
- y) Melhoria Contínua dos Processos ITIL x GLPI e de sua Governança;
- z) Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes;
- aa) Categoria do Chamado;
- ab) Formulários;
- ac) Perfis de Acesso;
- ad) Grupos;
- ae) Consultas via código SQL (Caso Necessário);
- af) SLA x OLA;
- ag) Regras de Negócio, (SLA/OLA, Grupo, Categoria e Entidade);
- ah) Envio Notificações;
- ai) Abertura de Chamado via E-Mail;
- aj) Layout dos Alertas via E-Mail em (HTML);
- ak) Processo de Gestão de Ativos;
- al) Inventário de Computador e Servidor;
- am) Inventário de Impressora via SNMP;
- an) Inventário de Rede (Switch e Roteador) via SNMP;
- ao) Descoberta de Rede;
- ap) Aconselhamento estratégico e boas práticas na utilização da plataforma.

ANEXO II - SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (SOB DEMANDA)

Quanto ao item 3 deste estudo, seguem os principais detalhes e atividades (de forma não exaustiva):

a) Atenderá as necessidades, de forma não exaustiva, do **catálogo de serviços** quando estes se mostrarem necessários ao TJAM.

b) Será adotada a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) para as atividades realizadas.

c) O pagamento será efetuado tendo como referência as atividades finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Fiscal do Contrato ou por alguém por ele formalmente indicado.

d) O valor de cada atividade será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Valor da atividade} = \text{Valor da UST} * \text{Esforço total em UST} * \text{Fator de ajuste}$$

onde:

Valor da atividade = Custo total (em reais) do serviço;

Valor da UST = Corresponderá ao valor em reais da unidade de serviço técnico;

Esforço total da UST = Total de unidades de serviço técnico necessários para realização da atividade;

Fator de ajuste = Corresponderá ao nível de complexidade da atividade.

e) A qualificação do complexidade da atividade, que definirá o fator de ajuste, é de exclusiva competência da Contratante e será indicada tomando por base a execução da demanda por profissionais experientes e competentes.

f) A tabela abaixo define o fator de ajuste conforme a complexidade da atividade:

	Complexidade da Atividade	Fator de ajuste
1	Baixa	0,5
2	Padrão	1,0
3	Alta	1,5
4	Especializada	2,0

g) De acordo com a elevação do nível de complexidade da atividade especificada, é necessário o aumento da especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda e o consequente ajuste no "fator de ajuste".

h) No início de cada demanda a CONTRATADA irá propor uma estimativa de esforço (UST) e o TJAM confirmará ou retificará a estimativa. A primeira referência para cálculo de esforço é o "Catálogo de Serviços", conforme exposto:

	Catálogo de Serviços	Complexidade
1	Reuniões, palestras, contatos e demonstrações, com o objetivo de divulgação da solução	Baixa
2	Otimização de processos	Baixa
3	Customizações no GLPI e seus plugins	Baixa
4	Desenvolvimento de plugins para GLPI	Baixa
5	Implementação de canais, aplicações e integrações	Baixa
6	Estabelecer, documentar e seguir planos de qualidade	Baixa
7	Monitorar a gestão de mudanças	Baixa
8	Desenvolver formulários	Baixa
9	Gerenciamento de Projeto	Padrão
10	Definição do problema, seus requisitos técnicos e seus impactos	Padrão
11	Classificar os requisitos e determinar se há viabilidade de tratá-los	Padrão
12	Extrair dados estruturados de suas fontes	Padrão
13	Realizar a integração de dados de diversas fontes	Padrão
14	Realizar operações de relatórios gráficos	Padrão
15	Suporte a atividades de capacitação e comunicação, preparação de treinamentos	Padrão
16	Efetuar treinamentos ou passagens de conhecimento de processos ou grupos de processos, sem provimento de instalações e equipamentos	Padrão
17	Desenvolver interfaces de integração	Padrão
18	Desenvolver para front-end	Padrão
19	Desenvolver para back-end	Padrão
20	Converter as questões em proposições de design	Alta
21	Determinar a privacidade e proteção de dados	Alta
22	Identificação e categorização do problema de negócio	Especializada
23	Exploração preliminar de dados (ordem de grandeza e disponibilidade de dados)	Especializada
24	Modelagem de processos	Especializada
25	Realizar operações de analytics e estatística aplicada	Especializada

i) O fator de ajuste não será utilizado para compensar a falta de capacidade e/ou eficiência de profissionais alocados.

j) Ressalta-se que, para efeitos de estimativa e execução do contrato, deve ser considerado que as atividades terão o fator de ajuste Padrão (Fator de multiplicação igual a 1).

k) Para classificar a complexidade dos serviços serão considerados os seguintes critérios:

- Relevância do objeto;
- Dificuldade operacional;
- Quantidade de documentação decorrente;
- Complexidade definida na atividade registrada no catálogo de serviços;
- Características técnicas e tecnológicas.

l) Em nenhuma hipótese, a Contratada será remunerada pelo número de horas estimadas para execução de determinado projeto. A medição do esforço será feita em Unidades de Serviço Técnico (UST) e a remuneração será sempre vinculada ao resultado apresentado.

m) A quantidade de USTs e a qualificação dos profissionais que atenderão a demanda serão descritas pela CONTRATADA, de acordo com a demanda.

- n) Durante o período contratual os serviços e atividades constantes no Catálogo de Serviços poderão sofrer alterações quanto à inserção/exclusão de atividades, volume e quantidade desde que haja anuência das partes e desde que não ultrapassem o total de USTs contratadas.
- o) Os serviços serão demandados por meio de Ordem de Serviços (OS), de acordo com o levantamento de USTs estimadas para consumo ao longo do contrato, não tendo qualquer obrigatoriedade de seu consumo ou geração de demanda por este Tribunal.
- p) A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento dos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento e outras), licenças de uso do sistema de gestão de Ordens de Serviço.
- q) A solução deverá ser disponibilizada nas instalações e equipamentos do TJAM e monitorada e suportada remotamente pela CONTRATADA.

ANEXO III - TREINAMENTO

- a) Realização de, ao mínimo, 01 (um) treinamento, em formato remoto, das equipes técnicas no modulo básico da ferramenta GLPI, na versão 10.0 ou superior, destinado à capacitação para uso operacional, cada um com duração mínima de 4 (quatro) horas.
- b) Realização de, ao mínimo, 01 (um) treinamento, em formato remoto, das equipes técnicas no modulo avançado da ferramenta GLPI, na versão 10.0 ou superior, destinado à capacitação para gerenciamento da plataforma, com duração mínima de 12 horas.
- c) O número máximo de alunos de cada turma será de 10. A definição de cronograma e módulos referentes a cada treinamento serão definidos após assinatura do contrato.
- d) A CONTRATADA deverá fornecer, sem custo adicional, o material didático em formato digital, bem como toda a estrutura necessário para boa apresentação deste.
- e) Os treinamentos serão realizados em dias úteis, em horários a serem definidos, entre as 08:00 e 14:00 horas (horário local).
- f) Os cursos deverão ser gravados para utilização interna, sem ônus adicional para o TJAM.
- g) Os treinamentos deverão ser gravados e disponibilizados posteriormente ao fiscal do contrato ou a alguém por ele indicado em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.
- h) Todo o materia deverá ser fornecido pela contratada, sem ônus para o TJAM.



Documento assinado eletronicamente por **WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO, Servidor**, em 30/09/2025, às 12:36, 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 **2475966** e o código CRC **ED51A8D1**.



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	SERVIÇO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO		MÉDIA	DESVIO PADRÃO	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	VALOR MENSAL LICITAÇÃO	VALOR UNITÁRIO LICITAÇÃO	VALOR TOTAL ESTIMADO	METODOLOGIA DE CÁLCULO APLICADA
				EMPRESA	PREÇO								
1	Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI	mês	12	FORNECEDOR 1	R\$ 5.000,00	R\$ 10.293,71	R\$ 8.156,65	R\$ 2.137,06	R\$ 18.450,36	R\$ 4.689,51	-	R\$ 56.274,12	MÉDIA FORNECEDORES 1, 3, 4
				FORNECEDOR 2	R\$ 22.400,00								
				FORNECEDOR 3	R\$ 3.300,00								
				FORNECEDOR 4 CT 144/2024/MP-PA 18.516.905/0001-94 VOXDATA TELECOM	R\$ 5.768,53								
				FORNECEDOR 5	R\$ 15.000,00								
2	Treinamento (sob demanda)	horas	16	FORNECEDOR 1	R\$ 625,00	R\$ 460,53	R\$ 206,85	R\$ 253,68	R\$ 667,38	-	R\$ 393,89	R\$ 6.302,24	DESVIO PADRÃO
				FORNECEDOR 2	R\$ 793,75								
				FORNECEDOR 3	R\$ 437,50								
				FORNECEDOR 4 CT 144/2024/MP-PA 18.516.905/0001-94 VOXDATA TELECOM	R\$ 302,96								
				FORNECEDOR 5	R\$ 312,50								
				FORNECEDOR 4 CT 17/2024/CNJ 21.357.831/0001-95 TIQUI SOLUÇÕES	R\$ 291,48								
3	Suporte Técnico Especializado (sob demanda)	UST	500	FORNECEDOR 1	R\$ 200,00	R\$ 245,53	R\$ 106,08	R\$ 139,45	R\$ 351,61	-	R\$ 170,00	R\$ 85.000,00	DESVIO PADRÃO
				FORNECEDOR 2	R\$ 380,00								
				FORNECEDOR 3	R\$ 300,00								
				FORNECEDOR 4 CT 144/2024/MP-PA 18.516.905/0001-94 VOXDATA TELECOM	R\$ 97,65								
				FORNECEDOR 5	R\$ 250,00								

TOTAL GLOBAL ESTIMADO

R\$ 147.576,36

OBS.: OS VALORES ESTIMADOS FORAM PROVENIENTES DE PESQUISA DE MERCADO.
 FORNECEDOR 1: MINDTEK INTELIGÊNCIA E TECNOLOGIA LTDA CNPJ 07.757.473/0001-87
 FORNECEDOR 2: VL CLOUD SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA CNPJ 51.239.027/0001-72
 FORNECEDOR 3: VOXDATA CNPJ 18.516.905/0001-84
 FORNECEDOR 4: CT 144/2024 MPPA
 FORNECEDOR 5: PLSS SOLUÇÕES CNPJ 09.648.542/0001-40
 FORNECEDOR 6: CT 17/2024 CNJ

Manaus, data registrada no sistema
 Cotado por
 ILDEMAR DA SILVA RODRIGUES
 Assistente Judiciário

THIAGO LIMA DOS SANTOS
 Divisão de Compras e Operações



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO LIMA DOS SANTOS**, Servidor, em 02/10/2025, às 15:19, 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 **2481483** e o código CRC **096BC1D7**.



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 seu Presidente, Desembargador **JOMAR RICARDO SAUNDERS FERNANDES**, 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/2025-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 2025/000013023-00, doravante referido apenas por **PROCESSO**, celebram, na presença das testemunhas adiante nominadas, o presente **CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2025- 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 serviço de **suporte técnico e manutenção**, bem como **treinamento e serviço técnico especializado sob demanda na plataforma GLPI** (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), com o objetivo de assegurar a continuidade, evolução e otimização do uso do sistema GLPI no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	OBJETO	CATSER	UND.	QUANT.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI	26972	mês	12	R\$	R\$
2	Treinamento (sob demanda)	3840	horas	16	(não se aplica)	R\$
3	Suporte Técnico Especializado (sob demanda)	25933	UST	500	(não se aplica)	R\$

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 unitário.

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 lavratura deste 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 juizes vinculados ao **CONTRATANTE**, nos termos do art. 3.º da Resolução CNJ n.º 07/2005

CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

- 4.1. O valor total da contratação é de R\$ **XXXXX,XX (XXXXXX)**, perfazendo o valor mensal de R\$ **XXXXX,XX (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.
- 4.5. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

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 de sua vigência.
- 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 irajustáveis 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, desde que haja pedido da **CONTRATADA**, os preços iniciais serão **reajustados**, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, 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 poderá ser realizado por apostilamento.

CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO

7.1. Os **serviços** serão **recebidos provisoriamente**, no prazo de 02 (dois) dias úteis, 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 no prazo de 02 (dois) dias úteis, 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, pelos serviços efetivamente prestados, 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 01 será realizado mensalmente, enquanto o pagamento referente aos itens 02 e 03 será realizado quando efetivamente executados os serviços.

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)**; Comprovação de regularidade junto ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis); e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep).

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**, **relatórios técnicos e fotográficos que comprovem a execução do objeto, se for o caso**, 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)Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, conforme art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021;
- n)Cumprir a reserva de cargos para menores aprendizes, nos termos do art. 92, XVII da Lei 14.133/2021, do art. 429 do Decreto-Lei nº 5.452/1943, da Resolução 64/2023 deste Tribunal de Justiça do Amazonas ou daquelas normas que vierem a substituí-las. O seu descumprimento poderá resultar nas sanções previstas nos normativos citados e neste Contrato Administrativo;
- o)Cumprir a reserva de cargos para reabilitados da previdência social, nos termos do art. 92, XVII da Lei 14.133/2021, do art. 93 da Lei nº 8.213/91, da Resolução 64/2023 deste Tribunal de Justiça do Amazonas ou daquelas normas que vierem a substituí-las. O seu descumprimento poderá resultar nas sanções previstas nos normativos citados e neste Contrato Administrativo;
- p)No início da contratação, quando da eventual prorrogação contratual ou sempre que a **CONTRATANTE** entender necessário, o cumprimento das reservas de cargos para menores aprendizes e para reabilitados da previdência social serão verificadas com emissão de certidão eletrônica junto ao Ministério do Trabalho e Emprego ou, caso necessário, pelo envio de declaração da **CONTRATADA**;
- q)Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- r)É expressamente vedada à **CONTRATADA** a veiculação de publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização do **CONTRATANTE**;
- s)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.
- t)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);
- u)Manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato;
- v)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;
- w)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;
- x)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 oficializar 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 Autoridade 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 45 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, sem óbice de realização de posterior auditoria pela **CONTRATANTE**.

11.13. Quando necessário, a **CONTRATANTE** exigirá a apresentação de evidência técnica documentada (relatórios, logs, hash, screenshots) que comprove a eliminação correta dos dados pessoais tratados pela **CONTRATADA**.

11.14 O tratamento incorreto de dados pessoais ou a inobservância desta cláusula poderá implicar nas sanções administrativas previstas neste Contrato Administrativo e nas legislações pertinentes.

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. 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 objeto em questão, podendo determinar o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

15.3 As atribuições da Fiscalização são aquelas constantes na Resolução nº 64-TJAM de 05 de dezembro de 2023, ou outra que vier a substituí-la, e no Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos.

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.

- e) Registro e comunicação à Seção de Gestão Contratual 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) Elaboração e assinatura do termo de recebimento provisório, detalhando o cumprimento das exigências técnicas referentes a aquisições, obras ou serviços conforme as regras contratuais;
- h) Análise, em conjunto com o fiscal administrativo, dos documentos apresentados para pagamento, submetendo-os ao Fiscal para ateste ou notificação da contratada para regularização de impropriedades;
- i) 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;
- j) Proposição à Seção de Gestão Contratual e à Assessoria Técnica de Fiscalização, 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, ou outra que vier a substituí-la;
- k) Elaboração, quando necessário, de relatórios, laudos e pareceres referentes às atividades de fiscalização técnica da execução do contrato;
- l) Realização de vistorias, atestando o cumprimento de orientações técnicas e indicações de segurança;
- m) 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;
- n) 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 **CONTRATADA**, 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 nº 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 - OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS

20.1. As partes submetem-se aos dispostos na Resolução 48/2024 do Tribunal de Justiça do Amazonas que regulamenta os meios alternativos de prevenção e solução de controvérsias no âmbito dos Contratos Administrativos deste Poder, bem como outras normas que vierem alterá-la ou substituí-la.

20.2. Na busca pela autocomposição, nas demandas originadas da execução dos contratos administrativos de competência do Poder Judiciário Amazonense, será utilizada a mediação como instrumento de solução adequada de controvérsias, para prevenir ou resolver todo o conflito, ou apenas parte dele que será conduzido pelo Comitê de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos em matéria de Contratos Administrativos - CPRAC deste Tribunal de Justiça do Amazonas.

20.2.1 A autocomposição a que se refere o caput desta cláusula poderá ser adotada quanto a totalidade ou parcela de quaisquer direitos patrimoniais disponíveis no âmbito dos conflitos em matéria de contrato administrativo, **incluindo-se as questões relacionadas ao restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, ao inadimplemento de obrigações contratuais por quaisquer das partes, ao cálculo de indenizações, ou, ainda, a celebração de negócio jurídico processual no Processo Administrativo Sancionatório (PAS).**

20.3. A solicitação de submissão de conflito ao CPRAC, iniciada por pessoa física ou jurídica interessada deverá ser encaminhada à Divisão de Contratos e Convênios, que instruirá o pedido com toda a documentação necessária à compreensão do caso e remeterá os autos à ao Desembargador Coordenador do Comitê para análise de admissibilidade.

20.4. As propostas, os documentos e as informações apresentados no âmbito do CPRAC serão confidenciais e não poderão ser utilizados pelas partes como meio de defesa e/ou prova em processo judicial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - FORO

21.1. 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 **Aldemir da Silva Menezes Medeiros, Diretor(a)**, em 08/10/2025, às 10:45, 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 **2492404** e o código CRC **6B5611E3**.