



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 a 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 CONTRATANTE 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 representação 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 detalhamentos 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 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

	Catálogo de Serviços	Complexidade
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**.