



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: Registro de Preços para contratação de empresa especializada para fornecimento de solução tecnológica de acessibilidade digital para ambiente web, na modalidade de serviço (SaaS), contemplando ferramentas de tecnologia assistiva, tradução automática de conteúdos para Língua Brasileira de Sinais (Libras) e recursos de navegação assistida, a serem implementados no portal do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento. CATSER: 26077

1.2. Justificativa para a contratação:

1.2.1. A necessidade de contratação decorre do imperativo legal e social de continuar a promover a inclusão digital de Pessoas com Deficiência (PcD) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM).

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. Atendimento imediato à Lei Brasileira de Inclusão e resoluções do CNJ.

1.2.3.2. Permitir que cidadãos com deficiência acessem processos, notícias e serviços do Tribunal de forma autônoma.

1.2.3.3. Redução de demandas no balcão físico ou telefônico por parte de usuários que não conseguiram navegar no site.

1.2.3.4. O modelo escalável evita desperdício de recursos públicos, pagando-se inicialmente apenas pelo domínio principal.

1.3. Especificação técnica do Objeto e Quantitativo:

Item	Descrição do Serviço	Unid.	Mínimo por contratação	Quant. Total
1	Licença de Solução de Acessibilidade Digital para Domínio Principal (www.tjam.jus.br) Atendimento contínuo ao portal principal do TJAM por 12 meses.	unidade	1	1
2	Licença de Solução de Acessibilidade para Subdomínios Adicionais (Expansão) Estimativa para atender até 5 sistemas satélites (ex: Intranet, SEI, Escolas) por 12 meses, sob demanda.	unidade	1	5

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

1.3.1.1. A quantidade inicial (Item 01) baseia-se na necessidade urgente de adequação do portal principal (www.tjam.jus.br), que concentra o maior volume de acessos de cidadãos (1 licença x 12 meses). O modelo prevê também expansão sob demanda (Item 02) baseada no levantamento da quantidade de sistemas web ativos satélites no TJAM que necessitam de adequação legal, estimados em até 5 sistemas (5 licenças x 12 meses).

1.3.2. A solução a ser contratada deve consistir em uma plataforma de acessibilidade digital hospedada em nuvem, implementada preferencialmente via injeção de script (tag HTML), sem necessidade de reescrita do código do portal.

1.3.3. Requisitos Funcionais Mínimos:

1.3.3.1. Barra de Acessibilidade: Widget visível com opções de controle para o usuário.

1.3.3.2. Leitor de Tela: Sintetizador de voz integrado para leitura de textos.

1.3.3.3. Tradutor de Libras: Avatar 3D para tradução automática de textos para a Língua Brasileira de Sinais.

1.3.3.4. Ajustes Visuais: Contraste, tamanho da fonte, espaçamento de texto, cursor ampliado.

1.3.3.5. Navegação: Suporte total a navegação por teclado.

1.3.4. **Requisitos de Negócio (Modelo Fracionado):** A contratação deve prever a expansão do serviço. O modelo de licenciamento deve permitir:

1.3.4.1. Ativação imediata no domínio raiz.

1.3.4.2. Ativação sob demanda em subdomínios (sistemas satélites), mediante ordem de serviço, garantindo que o Tribunal pague apenas pelos módulos ativos.

1.4. Caracterização do Objeto:

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

1.4.2. A contratação decorrente do Registro de Preços será realizada de acordo com a necessidade e conveniência do Tribunal de Justiça do Amazonas, mediante a emissão de requisição de fornecimento e da Nota de Empenho.

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 nº 64/2023, de 5 de dezembro de 2023.

1.5.2. Legislações aplicáveis ao objeto a ser contratado, no que couber:

a) Lei nº 13.146/2015;

b) Resolução CNJ nº 401/2021;

c) Lei nº 10.436/2002.

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.

1.6.2. Será exigida a prova de conceito durante a análise das propostas no processo licitatório. A DVDSIT/SETIC será responsável por testar o script em ambiente de homologação para garantir que a ferramenta não cause lentidão superior a 10% no portal.

1.6.2.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada, via sistema ou e-mail institucional, para realizar a Prova de Conceito.

1.6.2.2. A licitante terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da convocação, para disponibilizar o script (Tag HTML) e as credenciais de acesso ao painel administrativo da ferramenta.

1.6.2.3. A equipe técnica do TJAM (SETIC/DVDSIT) terá o prazo de até 07 (cinco) dias úteis para realizar os testes e emitir o Parecer Técnico de Avaliação.

1.6.2.4. Caso ocorra alguma instabilidade técnica justificada no ambiente do TJAM, o prazo de avaliação poderá ser prorrogado por igual período.

1.6.3. Os requisitos da Prova de Conceito constam no anexo I deste Termo de Referência.

1.7. Valor estimado da contratação:

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

1.7.2. Tabela exemplificativa de cotação:

Item	Descrição do Serviço	Unid.	Mínimo por contratação	Quant. Total
1	Licença de Solução de Acessibilidade Digital para Domínio Principal (www.tjam.jus.br) Atendimento contínuo ao portal principal do TJAM por 12 meses.	unidade	1	1
2	Licença de Solução de Acessibilidade para Subdomínios Adicionais (Expansão) Estimativa para atender até 5 sistemas satélites (ex: Intranet, SEI, Escolas) por 12 meses, sob demanda.	unidade	1	5

1.8. Adequação orçamentária:

1.8.1. A contratação pretendida está prevista no Plano de Contratação Anual 2026, sob o Código **SETIC-2026-5**.

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 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, levando em consideração que o objeto configura um sistema único e integrado, sendo inviável ter o domínio principal sendo atendido por uma empresa de acessibilidade e os subdomínios por outra, o que geraria inconsistência de experiência para o usuário e aumentaria os custos e a complexidade de gestão do contrato

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. Tratamento diferenciado para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Cooperativas:

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. Qualificação técnico-operacional:

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

3.2.1.1.1. Certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando desempenho anterior na execução de contratos de fornecimento de solução de software para acessibilidade digital em portais e sites institucionais, pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

3.2.1.1.1.1. Não será exigido um quantitativo mínimo de atestados, nem quantitativo mínimo de serviços do objeto licitado, uma vez que a análise da capacidade técnica priorizará a qualidade dos serviços já executados, a experiência com objetos similares e a adequação aos prazos e condições da licitação.

3.2.1.1.2. 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.

3.2.1.1.3. 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.

3.2.1.1.4. 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 serviços, e anotar 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.

4.3.1.1. 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.

4.3.2. Será necessária a formalização de Ata de Registro de Preços.

4.3.3. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços, contado a partir da publicação do extrato da ata no Portal Nacional de Contratações Públicas, será de 1 (um) ano, e poderá ser prorrogado por igual período, com renovação das quantidades registradas, desde que comprovado que as condições e o preço permanecem vantajosos.

4.3.4. Os órgãos e entidades poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:

I - apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

II - demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado;

III - prévias consulta e aceitação do órgão ou entidade gerenciadora e do fornecedor.

4.3.5. A faculdade de aderir à ata de registro de preços na condição de não participante poderá ser exercida:

I - por órgãos e entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal, relativamente a ata de registro de preços de órgão ou entidade gerenciadora federal, estadual ou distrital; ou

4.3.6. As aquisições ou as contratações não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e para os órgãos participantes.

4.3.7. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

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. Fiscalizar e acompanhar a execução contratual.

5.1.10. 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).

5.1.11. 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. Informar, no prazo de cinco dias úteis da publicação do extrato do instrumento contratual no Diário Oficial, o nome do responsável, os contatos de telefone, fax, e-mail ou outro meio hábil para comunicação com o TJAM, bem como manter os dados atualizados durante toda a fase de execução da contratação.

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 o determinado pelo CONTRATANTE.

5.2.8. Prestar resposta de chamados no prazo de 04 horas úteis após a notificação.

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. Obedecer às normas internas do CONTRATANTE, relativas à segurança, à identificação, ao trânsito e à permanência de pessoas em suas dependências.

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. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato.

5.2.21. 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.

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

5.2.23. 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.

5.2.24. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE necessários à perfeita execução do objeto.

5.2.25. 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).

5.2.26. Demais obrigações estipuladas no Contrato.

6. REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. A execução do objeto deste Termo de Referência será integral para o Item 1 e por demanda para o Item 2.

6.2. A solicitação para início da execução dos serviços será com a expedição da Ordem de serviço e assinatura do contrato. A comunicação será realizada por e-mail.

6.3. O serviço deve estar disponível ininterruptamente 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) . A ativação será feita remotamente em até 15 dias após a assinatura do contrato.

6.3.1. A contagem do prazo de implantação iniciará a partir da assinatura do contrato.

6.4. O Serviço será executado remotamente (Nuvem), com efeitos no portal institucional (www.tjam.jus.br).

6.4.1. A contratada deverá prover toda a infraestrutura de nuvem necessária para o processamento das traduções e leituras de tela.

6.5. Haverá necessidade de transição contratual simplificada para garantir que o script da nova empresa seja implantado antes da desativação do contrato atual (nº 038/2022), evitando queda na acessibilidade do portal.

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

6.6.1. **Provisoriamente**, no prazo de 05 dias, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, após a validação da ativação do produto disponibilizado para uso do TRIBUNAL, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

6.6.2. **Definitivamente**, no prazo de 15 dias, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, após a apresentação do relatório de disponibilidade pela contratada.

6.6.3. 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 10 dias contados a partir da comunicação, quando do não aceite.

6.6.4. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

6.6.5. 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.

6.7. Garantia ou assistência técnica: a depender do objeto, discriminando se há necessidade de garantia além daquela própria do produto adquirido (garantia estendida), bem como as regras de assistência técnica, quando for o caso.

6.7.1. A manutenção e assistência técnica deverão ser prestadas remotamente pela contratada durante toda a vigência do contrato, não sendo exigível o deslocamento físico de técnicos às dependências do TJAM (em atenção à natureza SaaS do objeto e conforme permissão do § 4º do art. 40 da lei 14.133/2021). O suporte deverá ser acessível via e-mail, telefone ou sistema de tickets, em horário comercial, com atualizações de sistema ocorrendo de forma transparente e automática.

7. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

7.1. Comete infração administrativa, nos termos dos artigos 155 da Lei nº 14.133 de 2021, a CONTRATADA que incorrer nas seguintes infrações:

- a) dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) dar causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- l) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- m) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#);
- n) Inobservância dos prazos contratuais;
- o) Inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia, quando houver previsão contratual de sua exigência.

7.2. Poderão ser aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações previstas neste Termo de Referência 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.

7.3. 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.

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

8. ADOÇÃO DE IMR:

8.1. O IMR (índice de Medição de Resultados) irá medir a qualidade dos serviços que serão prestados por meio de indicadores objetivos e mensuráveis

8.2. A medição será realizada mensalmente para fins de faturamento da assinatura SaaS.

ID	Indicador	Descrição	Meta	Forma de Medição	Pontuação máxima (peso)
01	Disponibilidade do serviço	Percentual de tempo que a ferramenta SaaS está acessível	≥ 99%	Relatório do Painel da Contratada	30 pontos
02	Conformidade técnica	Nível de conformidade da página após a ativação da ferramenta	≥ 90% das páginas	Relatório de auditoria automática da ferramenta	25 pontos
03	Tempo de resposta	Impacto da ferramenta no carregamento da página do contratante	< 200ms (latência)	Testes de performance	20 pontos
04	Suporte técnico/atendimento	Tempo para resposta de chamados de suporte (Ticket)	< 4 horas úteis	Relatório de chamados	15 pontos
05	Relatório de acessibilidade	Emissão de relatório de uso e melhorias da ferramenta	Mensal	Entrega via e-mail ou painel	10 pontos

8.3. Para cada indicador, o não cumprimento da meta estabelecida resultará em uma dedução (glosa) na pontuação máxima daquele indicador.

ID	Indicador	Mecanismo de Cálculo da Pontuação (Pontos a deduzir)
01	Disponibilidade do serviço	Meta não atingida: Dedução de 30 pontos por ocorrência de indisponibilidade que comprometa a meta mensal (glosa total do indicador).
02	Conformidade técnica	Meta não atingida: Dedução de 5 pontos para cada ponto percentual (ou fração) abaixo de 90% de conformidade. Exemplo: 89% = 5 pontos deduzidos.
03	Tempo de resposta	Meta não atingida: Dedução de 5 pontos por constatação formal de falha na performance (média mensal acima de 200ms).
04	Suporte técnico/atendimento	Meta não atingida: Dedução de 3 pontos por cada ocorrência de não conformidade no tempo de resposta a chamados de suporte (ticket).
05	Relatório de acessibilidade	Meta não atingida: Dedução de 10 pontos se o relatório de uso e melhorias for entregue fora do prazo ou com ausência de informações essenciais (glosa total do indicador).

8.4. O valor mensal a ser pago à contratada será ajustado com base na pontuação total obtida no mês, utilizando o Fator de Ajuste conforme a tabela abaixo.

Faixa de Pontuação Obtida (X)	Fator de Ajuste de Nível de Serviço	Pagamento Devido
≥ 90 pontos	1,00	100% do valor previsto
≥ 80 pontos e < 90 pontos	0,97	97% do valor previsto
≥ 70 pontos e < 80 pontos	0,94	94% do valor previsto
≥ 60 pontos e < 70 pontos	0,91	91% do valor previsto
< 60 pontos	0,85	85% do valor previsto + Avaliar aplicação de sanções contratuais mais severas (como multa ou rescisão).

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.

9.8. Considerando que a execução dos serviços do Item 02 será sob demanda, os pagamentos serão realizados para os itens efetivamente prestados, mediante apresentação da Nota Fiscal da empresa.

10. GARANTIA CONTRATUAL

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

11. CLÁUSULAS DE SUSTENTABILIDADE

11.1. Desenvolvimento Nacional Sustentável

11.1.1. A CONTRATADA deverá pautar sua atuação pela promoção do desenvolvimento nacional sustentável, em conformidade com a Constituição Federal (arts. 170 e 225), Lei nº 14.133/2021 (art. 5º) e Resoluções CNJ nº 400/2021 e 641/2025.

11.1.2. A CONTRATADA assume responsabilidade ambiental integral pela execução do contrato, adotando melhores práticas de gestão para prevenir e mitigar impactos ambientais, sociais e econômicos, mantendo conformidade com legislação federal, estadual e municipal.

11.2. Sustentabilidade Social

11.2.1. Acessibilidade e inclusão digital: A solução deve assegurar acesso igualitário às informações por pessoas com deficiência, promovendo a autonomia de pessoas com deficiência auditiva, visual, intelectual e dificuldades de leitura.

11.2.2. Atendimento às normas legais: Conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), o Decreto nº 6.949/2009, a Resolução CNJ nº 401/2021 e as diretrizes WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines).

11.2.3. Redução das barreiras de acesso à Justiça: A ferramenta deve viabilizar o acesso pleno aos conteúdos institucionais, fortalecendo a cidadania, o direito à informação e a inclusão social.

11.2.4. Valorização da diversidade: Os fornecedores, preferencialmente, devem promover ações inclusivas em suas equipes, como a contratação de pessoas com deficiência, e que adotem políticas de diversidade e equidade, observando-se a política de empregabilidade de reabilitados e portadores de deficiência, conforme art. 93 da Lei nº 8.213/1991 e art. 10 da Resolução nº 401/2021 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

11.3. Sustentabilidade Financeira

11.3.1. Eficiência do modelo de contratação, com adoção de licenciamentos e seus quantitativos conforme a real necessidade do TJAM, evitando a ociosidade de licenças e otimizando recursos públicos.

11.3.2. Baixo custo de manutenção: Soluções baseadas em ambiente web (sem instalação local) que reduzam despesas com suporte, infraestrutura, hardware e capacitação técnica.

11.3.3. Atualizações inclusas e sem custo adicional: A contratação deve prever manutenção corretiva e evolutiva durante a vigência da licença.

11.3.4. Custo global e transparência: Avaliação do custo-benefício da solução considerando a quantidade de usuários impactados, o alcance da acessibilidade e a economicidade em relação a outras formas de atendimento às obrigações legais.

11.4. Sustentabilidade Ambiental

11.4.1. Solução digital baseada em nuvem: Operação via web, sem necessidade de servidores locais ou mídias físicas, minimizando consumo energético e resíduos eletrônicos.

11.4.2. Redução da pegada ecológica: Eliminação de processos impressos ou de ferramentas físicas de tradução, contribuindo para a preservação ambiental.

11.4.3. Uso racional de recursos de TI: Compatibilidade com práticas de TI Verde, promovendo menor consumo de dados, baixa carga computacional e compatibilidade com equipamentos existentes.

12. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

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

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



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 22/04/2026, às 10:59, 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 **2841474** e o código CRC **0DD72884**.