



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

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para execução de serviços de manutenção preventiva e corretiva nos Sistemas de Alimentação Ininterrupta (em inglês, *Uninterruptible Power Supply*) (UPS), que alimentam os equipamentos do Datacenter Principal, instalado no Edifício Sede Arnaldo Peres, e do Datacenter Backup, instalado no Fórum Henoch Reis.

1.2. CATSER: 2658

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) tem buscado nas últimas décadas políticas e estratégias relacionadas à Tecnologia de Informação e Comunicação, mantendo-se alinhado com as políticas nacionais de informatização do Poder Judiciário.

2.2. As políticas aplicadas no segmento de TI têm buscado a modernização nos meios de comunicação de forma a estabelecer um meio eficaz na troca de informações entre o Poder Judiciário e demais órgãos, assim como tornar mais eficiente os meios com o objetivo de permitir maior eficiência na prestação dos serviços da justiça a sociedade.

2.3. Em consonância com as políticas de evolução dos ambientes tradicionais, migrando-os para tecnologias digitais, surge a necessidade de manter e preservar os equipamentos de Informática, que servem como plataforma de infraestrutura para o ambiente, maximizando e otimizando a vida útil dos mesmos, ao tempo que minimiza as interrupções das atividades realizadas nos mesmos, causadas pelo desgaste do equipamento e seus componentes, visando à fluência das atividades realizadas pelos equipamentos envolvidos e evitando que uma falha de um equipamento possa causar a indisponibilidade dos sistemas ou até mesmo a perda irrecuperável dos dados.

2.4. Esta contratação visa manter e preservar os equipamentos de Informática, maximizando e otimizando a vida útil, ao tempo que minimiza as interrupções das atividades realizadas nos mesmos, causadas por falhas no fornecimento de energia elétrica comercial, visando à fluência das atividades realizadas pelos equipamentos envolvidos e evitando que uma falha de um equipamento possa causar a indisponibilidade dos sistemas ou até mesmo a perda irrecuperável dos dados.

2.5. Em Janeiro de 2015 foi realizada a adesão à Ata Externa de Registro de Preços vinculada ao Pregão Eletrônico nº 027/2013 – Comando do Exército. Através desta adesão foram adquiridos os componentes do Sistema de Alimentação Ininterrupta (em inglês, *Uninterruptible Power Supply*) (UPS), conforme Processo Administrativo 2014/027968 e Nota de Empenho 2015NE00087, para atender a demanda dos circuitos elétricos que alimentam os equipamentos do Datacenter Principal, instalado no Edifício Sede Arnaldo Peres.

2.6. Atualmente, os serviços de manutenção preventiva e corretiva no UPS é abrangido pelo Contrato Administrativo nº 031/2018-FUNJEAM, cuja vigência expirará em 05/08/2023, sem possibilidade de prorrogação.

2.7. Contudo, o contrato citado em 1.6 não abrange o UPS do Datacenter Backup, instalado no Fórum Henoch Reis.

2.8. Portanto, faz-se necessário contratar serviços de manutenção preventiva e corretiva para atender aos UPSes instalados no Datacenteres Principal e Backup.

3. FUNDAMENTO LEGAL

3.1. Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993;

3.2. Lei nº10.520, de 17 de julho de 2002;

3.3. Resolução nº 25/2019 - TJAM.

4. DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIA

4.1. Para efeitos desta contratação, são adotadas as seguintes definições:

4.1.1. CONTRATANTE: Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM);

4.1.2. CONTRATADA: Empresa contratada para a prestação dos serviços requeridos neste Termo de Referência;

4.1.3. UPS: Sistema de Alimentação Ininterrupta (em inglês, *Uninterruptible Power Supply*);

4.1.4. Datacenter Principal: Sala localizada no primeiro andar do Edifício Arnaldo Peres, na qual se encontram instaladas as máquinas que abrigam o ambiente principal de processamento de dados do TJAM;

4.1.5. Datacenter Backup: Sala localizada no andar térreo do Fórum Henoch Reis, na qual se encontram instaladas as máquinas que abrigam o ambiente de backup de dados do TJAM;

4.1.6. Sala de Nobreak: Sala localizada no subsolo do Edifício Arnaldo Peres, na qual se encontram instalados todos os componentes do UPS que alimenta o Datacenter Principal;

4.1.7. Técnico qualificado: Trabalhador que comprovar conclusão de curso específico na área elétrica reconhecido pelo Sistema Oficial de Ensino;

4.1.8. Técnico habilitado: Trabalhador previamente qualificado e com registro no competente conselho de classe;

4.1.9. Técnico capacitado: Trabalhador que receba capacitação sob orientação e responsabilidade de profissional habilitado e autorizado e, ainda, trabalhe sob a responsabilidade de profissional habilitado e autorizado;

5. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1. Os UPSes instalados no Datacenteres Principal e Backup são diferentes entre si, de modo que se faz mais conveniente especificá-los separadamente em lotes, conforme as tabelas abaixo:

LOTE 1				
DATACENTER PRINCIPAL				
Item	Descrição	Métrica	Unidade	Qtd
1	Banco de Potência:	Serviço	Unidades	2

	Modelo: 80 KVA; Tipo de Módulo de Potência: PM7; Potência Nominal de cada PM7: 6,7 KVA; Quantidade de PM7: 12; Máxima Corrente Trifásica de Entrada: 153,6 A; Máxima Corrente Trifásica de Saída: 116 A; Tensão de Entrada (Fase a Fase): 400 V + 15% - 20%; Tensão de Saída (Fase a Fase): 400 V + 1%; Frequência de Entrada: 50 Hz / 60 Hz; Frequência de Saída: 50 Hz / 60 Hz; Conexões de Entrada: Três Fases e um Neutro; Conexões de Saída: Três Fases e um Neutro;			
2	Banco de Bateria: Número de Strings: 8; Número de Módulos de Baterias em série por String: 3; Número de Baterias por Módulo: 7; Especificação de cada Bateria: 12 V, 9 Ah, VRLA;	Serviço	Unidades	2
3	Autotransformador: Tensões Nominais: 220 V / 380 V; Potência Aparente Nominal: 120 KVA;	Serviço	Unidades	2

LOTE 2				
DATACENTER BACKUP				
Item	Descrição	Métrica	Unidade	Qtd
1	Nobreak: Modelo: RIELLO UPS 20 A0; Potência Nominal: 20 KVA; Máxima Corrente Trifásica de Entrada: 38 A; Máxima Corrente Trifásica de Saída: 29 A; Tensão de Entrada (Fase a Fase): 380 - 415 V; Tensão de Saída (Fase a Fase): 380/400/415 V; Frequência de Entrada: 50Hz / 60Hz; Frequência de Saída: 50Hz / 60Hz; Conexões de Entrada: Três Fases e um Neutro; Conexões de Saída: Três Fases e um Neutro;	Serviço	Unidades	2
2	Autotransformador: Tensões Nominais: 220 V / 380 V; Potência Aparente Nominal: 2 X 15 kVA;	Serviço	Unidades	2

5.2. Condições para a execução dos serviços:

5.2.1. A CONTRATADA deverá colocar à disposição do CONTRATANTE técnicos com plantão 24 horas, incluindo sábados, domingos e feriados.

5.2.2. O atendimento deverá ser realizado a qualquer hora, 7 dias por semana, em regime 24x7.

5.2.3. A partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA terá 30 (trinta) dias para fazer uma análise completa da condição dos bancos de bateria, assim como efetuar a substituição de todas as que apresentarem qualquer tipo de defeito e, ainda dentro deste período, elaborar um relatório descrevendo tudo que foi levantado, diagnosticado e executado neste primeiro momento.

5.2.4. Os técnicos da contratada devem ter pleno conhecimento do conteúdo do manual do fabricante dos UPSes.

5.2.5. Os técnicos da contratada devem ter pleno conhecimento das padronizações de referência das Normas Técnicas IEC 62040-1 e 62040-2.

5.2.6. Os técnicos da contratada devem ter conhecimento de que o eletrolítico pode causar danos irreparáveis a pele, membranas mucosas e olhos, além de ser tóxico caso inalado ou ingerido.

5.2.7. Os técnicos da contratada não poderão fazer instalação e/ou manutenção no sistema utilizando: roupas com mangas folgadas ou laços, cintos, braceletes e qualquer outro tipo de adereço metálico.

5.2.8. Os técnicos da contratada somente serão autorizados a trabalhar no sistema caso estejam utilizando os seguintes equipamentos de proteção individual: calçado para proteção dos pés contra agentes provenientes de energia elétrica, luvas para proteção das mãos contra choques elétricos e óculos para proteção dos olhos contra impactos de partículas volantes.

5.2.9. Vedada a utilização de óleos ou produtos químicos para limpeza, haja vista que estes podem resultar em um processo de corrosão das partes dos componentes do sistema.

5.2.10. A manutenção preventiva, conforme cronograma agendado, deve garantir a conservação dos equipamentos em condições de operação, incluindo ajustes às especificações, limpeza interna, troca de peças, bem como verificar o nível de carga das baterias internas dos No-Break's, com troca das mesmas ou não, dependendo do estado das baterias.

5.2.11. Os técnicos devem atentar sempre para a polarização das conexões DC.

5.2.12. A troca de baterias é um trabalho para técnico habilitado.

5.2.13. A manutenção corretiva será realizada mediante a chamada efetuada pela contratante, durante 24 horas, incluindo finais de semana e feriados, nos locais de instalação dos sistemas, tendo por finalidade corrigir falhas em qualquer unidade dos equipamentos, compreendendo a execução dos serviços necessários e a substituição dos componentes que apresentarem defeitos.

5.2.14. Os técnicos da CONTRATADA deverão ter pleno acesso aos equipamentos a fim de executar os serviços de manutenção, objeto deste contrato, respeitadas as disponibilidades de cada sala/departamento, bem como as normas de segurança vigentes nas dependências da contratante, sendo vedada sua circulação pelas áreas da contratante que não guardem relação com a execução dos serviços ora contratados.

5.2.15. No caso de troca a quente de algum módulo de potência (hot-swap), os demais módulos gerenciados pela mesma unidade de controle deverão ser desligados. Importante atentar para que, neste tipo de troca, a capacidade de fornecimento de potência na saída do sistema ainda seja suficiente para alimentar as cargas.

5.3. Os serviços de suporte devem incluir suporte gerenciado aos equipamentos que compõe a solução de tecnologia de informação em uso pelo CONTRATANTE e que estão sob objeto de contratação, incluindo:

5.3.1. Central de Atendimento ao cliente para abertura de chamados.

5.3.2. Endereço de e-mail para comunicação durante o tempo de vida do chamado (abertura até solução do problema).

5.3.3. Serviço de manutenção de equipamentos "on site", ou seja, no local de instalação dos equipamentos, localizados na cidade de Manaus-AM.

5.3.4. Substituição e reparo de peças e quaisquer componentes que apresentarem defeito e causarem a indisponibilidade dos equipamentos ou serviços executados na infraestrutura dos equipamentos objeto deste termo de referência.

5.4. Deverá ser disponibilizado, para gerenciamento dos serviços contratados, um profissional com conhecimentos e perfil de Gerente de Projeto, com o objetivo de estabelecer um canal de comunicação com a CONTRATANTE, para as seguintes atividades:

5.4.1. O Gerente de projetos da CONTRATADA deverá esclarecer quaisquer dúvidas que a CONTRATANTE possa ter em relação aos processos para solicitação dos serviços contratados;

5.4.2. Medir, monitorar e avaliar o progresso dos serviços contratados, buscando sempre melhorias na qualidade e resolvendo quaisquer problemas relativos aos serviços objeto deste termo de referência;

5.4.3. Trabalhar em conjunto com a CONTRATANTE para resolver desvios com relação ao serviço prestado que esteja gerando dúvida quanto ao serviço contratado;

5.4.4. Coordenar e gerenciar as atividades técnicas da equipe designada pela CONTRATADA na execução dos serviços;

5.4.5. Conduzir reuniões regulares de acompanhamento durante período de vigência do contrato;

5.4.6. Preparar os Relatórios de Acompanhamento.

5.5. Os serviços deverão ser compostos de macroatividades, conforme segue:

5.5.1. Gerenciamento do Projeto;

5.5.2. Gerenciamento do período de transição entre fase inicial de atendimento e fase de continuidade de atendimento, que abrange a abertura, registro e acompanhamento dos chamados abertos na solicitação do serviço.

5.5.3. Gerência de Atendimento dos serviços objeto deste termo de referência.

5.6. A CONTRATADA deverá executar serviços de Suporte Técnico para equipamentos especificados neste termo de referência, contemplando, nos reparos, o fornecimento de peças, mão de obra e procedimentos de reparo de forma a restabelecer o funcionamento dos produtos a sua condição inicial e normal de uso.

5.7. A cobertura de atendimento técnico na modalidade *on-site* deverá ocorrer conforme descrito abaixo:

Modalidade	Dias da Semana	Horário de Atendimento
7 X 24	De Segunda a Segunda-Feira	Das 7:00 às 7:00 horas

5.8. A cada manutenção preventiva e/ou corretiva, os técnicos da CONTRATADA deverão verificar e tomar as devidas providências quanto a:

5.8.1. Os alarmes, tanto visuais quanto sonoros;

5.8.2. A lista de eventos armazenados;

5.8.3. A condição e integridade das instalações elétricas do sistema e a ele interligadas;

5.8.4. O funcionamento dos ventiladores dos módulos de potência;

5.8.5. A condição das baterias;

5.8.6. As características comportamentais da carga alimentada pelo sistema;

5.9. A seguir, são especificados os materiais e serviços que serão utilizados na manutenção corretiva e preventiva do objeto desta contratação:

5.9.1. Substituição, em caso de defeito, das baterias dos bancos de bateria

5.9.2. Serviços de limpeza e ajuste das conexões para cada componente do sistema mensalmente

5.9.3. Monitoração contínua das condições das baterias e do funcionamento dos componentes, assim como medições necessárias para manter a performance dos componentes, ambos mensalmente

5.9.4. Calibração interna dos parâmetros funcionais das baterias, obrigatória a cada troca de baterias

5.9.5. Parcialmente, substituição dos ventiladores no caso de defeito diagnosticado no momento da manutenção preventiva/corretiva

5.9.6. Substituição de placas, peças, conectores, fusíveis e demais componentes originais do fabricante dos componentes, caso seja diagnosticado algum problema durante a execução do serviço de manutenção preventiva/corretiva

5.9.7. Limpeza das chapas explicativas e de advertência para mantê-las sempre conservadas e legíveis

5.10. A CONTRATADA deverá executar serviços de verificação das instalações, configurações, atualizações e condições de uso dos equipamentos do sistema objeto deste termo de referência.

5.11. Durante a verificação das condições de operabilidade dos equipamentos do sistema, os especialistas técnicos da CONTRATADA deverão realizar as seguintes atividades:

5.11.1. Avaliar se os equipamentos estão instalados em condições adequadas de operação.

5.11.2. Verificar se os cabos para conexão com outros dispositivos estão corretamente instalados.

5.11.3. Verificar a versão instalada do Firmware e/ou Device Drivers, analisando a necessidade de atualização. Neste caso será disponibilizado para a CONTRATANTE um relatório com os itens a serem atualizados e possíveis impactos. Após a aprovação do CONTRATANTE será realizado o agendamento da atividade.

5.11.4. Realizar a atualização do Firmware e/ou Device Drivers, após aprovação e agendamento com o CONTRATANTE.

6. DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

6.1. A contratação de execução de serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de equipamentos **enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns**, de que trata a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

7. DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A CONTRATADA deverá esclarecer os processos de abertura e gerenciamento dos chamados abertos para requisição do suporte técnico gerenciado, o que inclui o gerenciamento de situações críticas até a completa resolução do chamado, incluindo a escalada dos problemas com informação pertinente para o nível gerencial da CONTRATADA e do CONTRATANTE, com atualizações das informações relativas ao atendimento e andamento da solução. A atualização do chamado nos sistemas de controle estará condicionada ao término de cada atividade executada pelo(s) técnico(s).

7.2. A CONTRATADA deverá designar um colaborador identificado como "Ponto de Contato do Cliente" ou "gestor técnico do contrato", para quem serão enviadas todas as comunicações relativas aos serviços, e que terá autoridade para atuar em nome do CONTRATANTE em todos os assuntos relacionados aos serviços executados. O Ponto de Contato do Cliente irá:

7.2.1. Participar em reunião inicial do projeto, onde serão explicados os processos para solicitação e acompanhamento da execução dos serviços previstos neste instrumento.

7.2.2. Servir como ponto de comunicação entre o Gerente de Projeto da CONTRATADA e todos os demais departamentos, organizações, áreas e gerências locais do CONTRATANTE onde serão realizados os serviços que estão cobertos por este instrumento.

7.2.3. Coordenar, gerenciar e ser responsável pelas atividades da equipe do CONTRATANTE, que se fizerem necessárias na interação com a equipe de técnicos da CONTRATADA na execução dos serviços descritos neste instrumento.

7.2.4. Comunicar ao Gerente de Projeto da CONTRATADA quaisquer mudanças ocorridas no ambiente do CONTRATANTE que possam afetar a prestação dos Serviços pela CONTRATADA.

7.2.5. Coordenar a resolução de problemas levantados pelo Gerente de Projeto da CONTRATADA e, se necessário, escalar estes problemas dentro da organização quando forem de responsabilidade do CONTRATANTE.

7.2.6. Participar ou delegar a um responsável a participação em reuniões de acompanhamento do projeto com os membros da equipe de serviços da CONTRATADA.

7.3. A CONTRATADA deverá atualizar em tempo real os chamados de suporte técnico abertos, no que tange ao status do andamento da solução.

7.4. O CONTRATANTE deverá executar o seguinte procedimento para obter os serviços de manutenção para os equipamentos que apresentarem problemas:

7.4.1. Ligar para o telefone a ser informado no ato da assinatura do Contrato, para abertura do chamado técnico;

7.4.2. Informar à central de atendimento as características do equipamento, conforme segue:

7.4.2.1. Tipo do Equipamento

7.4.2.2. Modelo do Equipamento

7.4.2.3. Localização do Equipamento

7.4.2.4. Nome da Pessoa de Contato

7.4.2.5. Telefone da Pessoa de Contato

7.4.2.6. Descrição do defeito

7.5. Quando caracterizada a necessidade de um atendimento no local, a CONTRATADA enviará um técnico para que o equipamento seja reparado.

7.6. TEMPOS DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO – SLA

7.6.1. Com o objetivo de garantir o gerenciamento dos tempos de atendimento e tempo de solução para os elementos de previstos neste descritivo e aplicáveis sobre os equipamentos e serviços a software, os serviços técnicos na modalidade on site, estarão disponíveis conforme a tabela seguinte, de acordo com a solicitação do CONTRATANTE:

Tempo de Atendimento	Tempo de Solução	Nível de Serviço (SLA)
2 horas	6 horas	95%

7.6.2. O tempo de atendimento (RT) é o tempo decorrido entre o horário de abertura do chamado pelo CONTRATANTE e o horário da chegada do técnico ao local da ocorrência.

7.6.3. O tempo de solução (ST) é o tempo decorrido entre a chegada do técnico ao local onde se encontra instalado o equipamento e o retorno do equipamento ao seu funcionamento normal. Este tempo somente será contado após o CONTRATANTE liberar o equipamento para manutenção.

7.6.4. Os níveis de serviço não se aplicam à situações que fujam ao controle da CONTRATADA, tais como provocados por intempéries da natureza, queda de energia, serviços sob responsabilidade de terceiros com os quais o CONTRATANTE mantém contrato, inadequação do ambiente (umidade, correntes eletromagnéticas, temperatura) ou necessidades de recursos ou insumos cuja responsabilidade de provisão seja do CONTRATANTE.

7.6.5. O Tempo de Solução é aplicável para situações que envolvam defeitos de hardware que levem a uma situação de equipamento inoperante e/ou onde exista a necessidade de troca de peça(s) nos equipamentos do sistema.

7.6.6. O Tempo de solução não se aplica a situações que envolvam problemas cuja causa e/ou origem esteja relacionada com problemas de software ou performance.

7.6.7. O CONTRATANTE se compromete a disponibilizar as informações de inventário que serão requeridas pela CONTRATADA ou deixar que a mesma ou algum de seus parceiros possa validar as informações das Máquinas.

7.6.8. A CONTRATADA deverá garantir SLA de 95% para solução dos chamados dentro do objetivo de SLA no horário de cobertura, dentro da região metropolitana de Manaus.

8. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de custo dos serviços a serem adquiridos ou prestados, constantes deste Termo de Referência, será discriminada na planilha de valor estimado, de competência da Secretaria de Compras, Contratos e Operações (Secop), conforme o quadro abaixo:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE (QNT)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL (CUM)	CUSTO MENSAL (CM = QNT X CUM)	CUSTO ANUAL (CA = 12 X CM)
1	1	Banco de Potência: Modelo: 80 KVA; Tipo de Módulo de Potência: PM7; Potência Nominal de cada PM7: 6,7 KVA; Quantidade de PM7: 12; Máxima Corrente Trifásica de Entrada: 153,6 A; Máxima Corrente Trifásica de Saída: 116 A; Tensão de Entrada (Fase a Fase): 400 V + 15% - 20%; Tensão de Saída (Fase a Fase): 400 V + 1%; Frequência de Entrada: 50 Hz / 60 Hz; Frequência de Saída: 50 Hz / 60 Hz; Conexões de Entrada: Três Fases e um Neutro; Conexões de Saída: Três Fases e um Neutro;	2			
	2	Banco de Bateria:	2			

		Número de Strings: 8; Número de Módulos de Baterias em série por String: 3; Número de Baterias por Módulo: 7; Especificação de cada Bateria: 12 V, 9 Ah, VRLA;			
	3	Autotransformador: Tensões Nominais: 220 V / 380 V; Potência Aparente Nominal: 120 KVA;	2		
2	1	Nobreak: Modelo: RIELLO UPS 20 A0; Potência Nominal: 20 KVA; Máxima Corrente Trifásica de Entrada: 38 A; Máxima Corrente Trifásica de Saída: 29 A; Tensão de Entrada (Fase a Fase): 380 - 415 V; Tensão de Saída (Fase a Fase): 380/400/415 V; Frequência de Entrada: 50Hz / 60Hz; Frequência de Saída: 50Hz / 60Hz; Conexões de Entrada: Três Fases e um Neutro; Conexões de Saída: Três Fases e um Neutro;	2		
	2	Autotransformador: Tensões Nominais: 220 V / 380 V; Potência Aparente Nominal: 2 X 15 kVA;	2		
CUSTO ANUAL TOTAL					

9. DA NECESSIDADE DE CONTRATO

9.1. Deverá ser formalizado contrato para os serviços previstos neste termo de referência, tendo em vista as características do objeto a ser contratado, com a existência de obrigações futuras, incluindo a garantia, continuidade e confiabilidade do mesmo nos termos do art. 62 da Lei 8.666/93.

10. PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO

10.1. O contrato deverá ter período de vigência de 12 (doze) meses a contar da data da assinatura do mesmo, prorrogáveis na forma do Inciso II do Art. 57 da Lei 8.666/93. Quanto às condições de repactuação, as mesmas estarão descritas no Contrato a ser assinado entre os entes.

11. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

11.1. Disponibilizar um local seguro para o recebimento e armazenamento de peças, se assim for necessário. Estas peças serão utilizadas na execução dos serviços de manutenção para a resolução do problema informado no chamado técnico. Este item poderá se fazer necessário de forma a garantir a disponibilidade imediata de peças e o atingimento do nível de serviço estabelecido em contrato. O local disponibilizado pelo CONTRATANTE visa garantir a integridade das peças, até que o material utilizado seja devolvido à CONTRATADA.

11.2. Assegurar livre acesso às instalações, onde os equipamentos estejam instalados e onde os serviços devem ser prestados, para os técnicos e profissionais designados pela CONTRATADA, durante os horários previamente acordados para a prestação dos serviços.

11.3. Fornecer, em suas dependências, ambiente seguro para os profissionais da CONTRATADA executarem suas atividades.

11.4. Garantir que instalações físicas, elétricas e cabeamentos de rede estejam funcionando de acordo com as Normas Técnicas (ABNT e EIA/TIA568) e com as especificações dos equipamentos requeridas para o correto funcionamento do equipamento e informadas no manual de instalação do produto.

11.5. Fornecer todas as informações necessárias acerca do objeto da prestação do serviço;

11.6. Exercer a fiscalização dos serviços por servidor especialmente designado, na forma da Lei nº 8.666/93, cabendo a este atestar todas as ocorrências, relacionadas com a execução do serviço, registradas pela CONTRATADA na forma de relatório técnico.

11.7. Notificar imediatamente a CONTRATADA sobre quaisquer mudanças relacionadas ao cronograma de revisões periódicas.

11.8. Notificar imediatamente a CONTRATADA sobre quaisquer mudanças relacionadas ao conteúdo/formato dos relatórios.

12. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

12.1. Executar serviços técnicos habilitados (a serem executados por técnicos habilitados e sob as condições descritas no item 5 deste Termo de Referência) nos equipamentos que estão em uso normal e que apresentam defeitos;

- 12.2. Fazer uma análise completa da condição dos bancos de bateria, assim como efetuar a substituição de todas as que apresentarem qualquer tipo de defeito e, ainda dentro desse período, elaborar um relatório descrevendo tudo que foi levantado, diagnosticado e executado nesse primeiro momento, a partir da assinatura do contrato e em até 30 (trinta) dias.
- 12.3. Fornecer peças originais necessárias à resolução do defeito dos equipamentos objeto deste Termo de Referência;
- 12.4. Reparar ou trocar imediatamente os equipamentos ou componentes do sistema no caso de danos, deformação ou mal funcionamento, evitando, com isso, possíveis futuros reparos emergenciais;
- 12.5. Manter a estrutura de suporte de especialistas disponíveis para atender o CONTRATANTE e solucionar os chamados;
- 12.6. Manter a sala do sistema limpa, livre de poeiras que possam afetar o bom funcionamento do sistema de refrigeração;
- 12.7. Manter os equipamentos em condições de funcionamento, através das manutenções preventivas e corretivas, efetuando os necessários ajustes, reparos e substituição de peças e partes, com visita periódica programada antecipadamente de acordo com a CONTRATANTE;
- 12.8. Realizar manutenções preventivas regulares e obrigatórias mensalmente, com cronograma de manutenções a ser combinado previamente com a CONTRATANTE;
- 12.9. Realizar manutenções preventivas e/ou corretivas, além das regulares obrigatórias, sempre que a CONTRATADA entender imprescindível;
- 12.10. Realizar manutenções preventivas e/ou corretivas, além das regulares obrigatórias, sempre que solicitado pela CONTRATANTE e baseado em indícios de possível mau funcionamento como: alarmes em display, LEDs com indicativo de anormalidade e aparente mau funcionamento dos ventiladores dos módulos de potência;
- 12.11. Realizar manutenções corretivas sempre que a CONTRATADA e/ou a CONTRATANTE detectarem inoperância no funcionamento ou baixa performance do sistema;
- 12.12. Garantir o profissional técnico habilitado e com conhecimento para realizar as atividades deste elemento de serviços.
- 12.13. Preparar e apresentar relatórios contendo dados sobre os serviços de manutenção preventiva, assim como data, hora, tipo de serviço, nome do operador e qualquer outra informação útil.
- 12.14. Garantir a pontualidade durante a execução dos serviços agendados.
- 12.15. Prover ao técnico todas as ferramentas necessárias para realizar suas atividades.
- 12.16. Assumir inteira e total responsabilidade técnica pela qualidade dos serviços prestados;
- 12.17. Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas relacionadas a execução dos serviços;
- 12.18. Os empregados da CONTRATADA ficarão sujeitos às normas disciplinares da CONTRATANTE, porém sem qualquer vínculo empregatício, cabendo à CONTRATADA todos os encargos e obrigações previstas na legislação trabalhista;
- 12.19. A CONTRATADA deverá respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso as dependências da CONTRATANTE;
- 12.20. A CONTRATADA deverá acatar as orientações da CONTRATANTE, emanadas pelo fiscal do contrato, sujeitando-se a ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- 12.21. A CONTRATADA se responsabiliza por todas as despesas decorrentes do objeto deste Termo de Referência, tais como salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, comerciais, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vale-transporte, vale-refeição e outros benefícios exigidos. A inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos, não transfere a CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato;
- 12.22. Manter durante o fornecimento do objeto deste Termo de Referência, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- 12.23. Entregar o objeto de acordo com as especificações constantes no detalhamento do objeto, dentro do prazo e local estabelecidos pela CONTRATANTE;
- 12.24. Os encargos/preços dos Serviços e/ou Produtos, objeto deste Contrato, incluem todos os tributos incidentes na data base, os quais são de responsabilidade da CONTRATADA.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

- 13.1. Não será permitida a subcontratação do objeto desta licitação, ficando sob a inteira responsabilidade do licitante contratado o cumprimento de todas as condições contratuais, atendendo aos requisitos técnicos e legais para esta finalidade.

14. DA GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 14.1. Não será necessária a garantia contratual.

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 15.1. A licitante deverá apresentar:

- 15.1.1. Comprovante de Registro ou Inscrição no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA da jurisdição da empresa;
- 15.1.2. Certidão(ões) de Acervo Técnico (CATs) emitida(s) pelo CREA, em nome do responsável técnico da empresa pelo projeto objeto deste termo de referência;
- 15.1.2.1. A(s) Certidão(ões) deverá(ão) comprovar que o referido responsável técnico realizou serviços com características semelhantes às descritas neste Edital e seus Anexos;
- 15.1.2. A empresa proponente deverá apresentar, como qualificação técnica dos profissionais técnicos que executarão o serviço, certificado de curso de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade, de acordo com a Norma Regulamentadora NR 10 - SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS EM ELETRICIDADE, regulamentada pelo [Ministério do Trabalho e Previdência](#).

16. VISTORIA TÉCNICA

- 16.1. O licitante poderá realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas, no horário local, devendo o agendamento ser efetuado de acordo com a unidade a ser visitada, conforme quadro abaixo:

Unidade	Setor	Contato para Agendamento
Tribunal Arnaldo Pères	Divisão de Infraestrutura de TIC	(92) 2129-6779
Fórum Henocho Reis	Seção de Suporte, Instalação e Manutenção de Infraestrutura	(92) 3303-5173 / (92) 3303-5265

17. LOCAL OU PRAZO DE ENTREGA OU APLICAÇÃO

- 17.1. Os serviços serão prestados nas unidades do TJAM em Manaus, conforme o quadro referencial de localização abaixo:

Unidade	Endereço
Tribunal Arnaldo Pères	Av. André Araújo, s/nº - Aleixo. CEP 69.060-000.
Fórum Henocho Reis	Rua Paraíba, s/n - Adrianópolis - Aleixo CEP: 69.061-970

18. DO PAGAMENTO

18.1. O pagamento será realizado em moeda corrente nacional, mediante Ordem Bancária Eletrônica, mensalmente, a contar da apresentação da nota fiscal/fatura pelo contratado, que deverá ser submetida ao atesto pelo setor competente pela fiscalização do contrato.

19. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

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

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

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

19.4 Cabe à Fiscalização, entre outras atribuições:

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

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

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

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

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

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

19.9 A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

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

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

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

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

19.15 Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

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

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

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

Manaus, data registrada no sistema.

Diogo Mendonça de Sousa

Breno Figueiredo Corado

Diretor da Divisão de Infraestrutura de
TIC

Secretário de Tecnologia da Informação e
Comunicação

SETIC/DVITIC

SETIC



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO MENDONÇA DE SOUSA, Diretor(a)**, em 23/01/2023, às 13:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRENO FIGUEIREDO CORADO, Secretário(a)**, em 23/01/2023, às 15:02, 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 **0865264** e o código CRC **8E4901CB**.