



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 preventiva, corretiva e evolutiva de 2(dois) *scanners* planetários modelo Zeutschel OS 12002 Advanced, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

#### 1.2. Justificativa para a contratação:

1.2.1. O Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas possui hoje 2(dois) *scanners* Zeutschel OS 12.002, que se destacam por serem equipamentos críticos para processos de digitalização de documentos. Sendo necessárias as manutenções objeto da contratação.

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

#### 1.3. Especificação técnica do Objeto e Quantitativo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Suporte técnico e Manutenção para 2 (dois) <i>scanners</i> Zeutschel, modelo OS 12.002	Mensal	12

1.3.1. Durante a vigência do contrato, as manutenções corretivas, preventivas e evolutivas deverão abranger os softwares e hardwares, ***sem custo adicional em relação ao valor contratado.***

1.3.1.1. A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva, preventiva e evolutiva de software, firmware e hardware dos *scanners*, incluindo o fornecimento de atualizações ("patches"), quando estes se mostrarem necessários e/ou por recomendação do fabricante.

1.3.1.2. A CONTRATADA deverá manter os softwares/firmwares atualizados, utilizando sempre à versão estável mais recente disponibilizada pelo fabricante.

1.3.2. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

1.3.3. Todas as despesas operacionais, incluindo transporte, deslocamento, hospedagem, alimentação e correlatas necessárias à execução deste contrato serão exclusivamente suportadas pela CONTRATADA, constituindo obrigação contratual irrenunciável, sem direito a reembolso ou compensação pela CONTRATANTE.

1.3.4. As manutenções e assistências técnicas ( **incluindo todas as peças, componentes e materiais necessários para sua execução**) deverão ser prestados pelo período de vigência do contrato, ***sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.***

#### 1.3.5. Da Manutenção Preventiva:

1.3.5.1. Considera-se para fins de manutenção preventiva as ações programadas para inspecionar, limpar e ajustar componentes, evitando falhas e garantindo o funcionamento contínuo da solução.

1.3.5.2. Inclui verificações de hardware, atualizações de software/firmware buscando assim prevenir a degradação do serviço.

1.3.5.3. A manutenção preventiva deverá obedecer às recomendações da fabricante (Zeutschel).

1.3.5.4. Deverão ser realizadas, anualmente, 2 (duas) manutenções preventivas presenciais, em cada um dos equipamentos, conforme calendário a ser definido após a assinatura do contrato.

### 1.3.6. Da Manutenção Corretiva:

1.3.6.1. Considera-se para fins de manutenção corretiva o restabelecimento da capacidade operacional completa das funcionalidades dos scanners.

1.3.6.2. A Manutenção corretiva é a intervenção realizada após a ocorrência de uma falha ou defeito em um sistema, equipamento ou software, visando restaurar seu funcionamento adequado. Diferentemente da preventiva, ela é reativa e aplicada apenas quando o problema já se manifestou, envolvendo reparos, substituição de peças ou ajustes emergenciais. Seu objetivo é minimizar o tempo de inatividade e retomar a operação normal no menor prazo possível.

### 1.3.7. Da Manutenção Evolutiva:

1.3.7.1. Considera-se para fins de manutenção evolutiva o processo contínuo de aprimoramento e adaptação de sistemas, seja em nível de hardware e/ou software, para atender às novas demandas tecnológicas e requisitos de desempenho. Um aspecto fundamental desse tipo de manutenção é a adição de novos hardwares e a consequente atualização de software/firmware, muitas vezes definida como uma necessidade pelo fabricante para garantir compatibilidade, segurança e funcionalidade ampliada.

### 1.3.8. Do Suporte Técnico:

1.3.8.1. As manutenções em formato remoto compreenderão os suportes de **nível 1** que envolvem suporte básico, resolução de problemas simples e triagem de chamado antes de escalar para equipes especializadas.

1.3.8.2. O suporte de nível 1 compreenderá, de forma não exaustiva, os seguintes serviços:

1.3.8.2.1. Configuração Remota do Scanner: Ajustar parâmetros de resolução, formato de saída (PDF, TIFF, JPEG) e modo de cor (colorido, preto e branco, escala de cinza).

b) Calibração Remota de Sensores: Verificar e calibrar sensores ópticos para garantir precisão na digitalização.

c) Instalação e Atualização de Drivers/Firmware: Realizar atualizações remotas do firmware ou drivers para correção de bugs ou novas funcionalidades.

d) Solução de Problemas de Alimentação de Documentos: Diagnosticar e corrigir falhas no alimentador automático (ADF) ou rolos de transporte.

e) Ajuste de Alinhamento de Páginas: Configurar detectores de borda e alinhamento para evitar digitalizações inclinadas ou cortadas.

f) Suporte a Software de Captura: Auxiliar na configuração de softwares como ScanSoft, FineReader, ou soluções proprietárias.

g) Integração com Sistemas de Gestão Documental: Garantir compatibilidade com plataformas como SharePoint, ECM ou ERP via configuração remota.

h) Resolução de Erros de Comunicação: Corrigir falhas de conexão (USB, rede, Wi-Fi) entre o scanner e estações de trabalho/servidores.

i) Recuperação de Arquivos Corrompidos: Auxiliar na recuperação de imagens danificadas devido a falhas durante a digitalização.

j) Treinamento Remoto de Operadores: Realizar sessões online para capacitar usuários em funções do scanner.

k) Monitoramento de Desempenho: Verificar, quando aplicável, velocidade de digitalização, taxa de erros e consumo de recursos via ferramentas remotas.

l) Configuração de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres): Ajustar, quando aplicável, parâmetros de OCR para melhorar a precisão na conversão de imagens para texto editável.

m) Solução de Problemas de Qualidade de Imagem: Corrigir distorções, manchas ou ruídos nas digitalizações (ex.: ajuste de contraste, brilho).

n) Gerenciamento de Perfis de Digitalização: Criar/customizar, quando aplicável, perfis pré-definidos para diferentes tipos de documentos (faturas, livros, etc.).

o) Resolução de Bloqueios Mecânicos: Orientar o usuário (via chamada de vídeo) para desobstruir papéis presos ou componentes travados (limitado o usuário a análise e soluções superficiais sem a utilização de

ferramentas)

p) Backup de Configurações: Salvar, quando aplicável, perfis de configuração do scanner na nuvem ou servidor local para restauração rápida.

q) Análise de Logs de Erros: Interpretar registros de erros para identificar padrões de falhas (ex.: superaquecimento, desgaste de peças).

1.3.9. Para cada ocorrência não definida no item anterior, deverá ser realizada avaliação técnica específica, neste momento em formato remoto, que determinará:

1.3.9.1. (I) o nível de prioridade;

1.3.9.2. (II) o tempo máximo de resposta; e

1.3.9.3. (III) o prazo estimado para solução.

1.3.10. As peças fornecidas pela contratada serão originais do fabricante e compatíveis com o objeto deste estudo.

1.3.11. O suporte técnico remoto deverá ser fornecido pela contratada no horário de atendimento comercial deste Tribunal, sendo este de 08:00 às 14:00 (horário local)

1.3.12. O suporte técnico remoto é destinado a prestar assistência aos usuários deste Tribunal, garantindo a continuidade operacional dos sistemas e equipamentos. As principais formas de atendimento incluem:

a) Atendimento por Chamada Telefônica;

b) Atendimento por E-mail;

c) Acesso Remoto Assistido.

### 1.3.13. Dos Níveis de Serviço:

1.3.13.1. A tabela 1 apresenta os níveis de serviços, definindo-os em crítico e urgente, cada um destes com suas características, de forma não exaustiva, conforme apresentado na tabela.

Nível de Prioridades	Tipo de Incidente	Tempo máximo de Resposta da Contratada	Tempo máximo de Solução
Crítico	1. Scanner não liga. 2. Falha elétrica grave. 3. Câmera/sensor principal inoperante.	3 horas para atendimento remoto após abertura do chamado	10 dias úteis
Urgente	1. Problemas intermitentes na captura. 2. Luz LED com falha.	6 horas para atendimento remoto após abertura do chamado	15 dias úteis

**Tabela 1 - Dos níveis de serviço**

1.3.13.2. A CONTRATANTE poderá reclassificar o nível de severidade do chamado, para isso deverá justificar a alteração e os prazos passarão a ser contados a partir da última alteração.

1.3.13.3. O prazo máximo estabelecido para a solução dos serviços poderá ser prorrogado por igual período, desde que a CONTRATADA apresente justificativa técnica ou operacional devidamente fundamentada, comprovando a necessidade da extensão do prazo.

1.3.13.4. O tempo máximo da solução poderá ser prorrogado caso ocorra a **necessidade de importação de peças**, devendo a contratada informar a contratante o prazo estimado de recebimento das novas peças pela fabricante/fornecedor e a data de início da contagem de prazos da solução conforme "Tabela 1 - Dos níveis de serviço".

1.3.13.5. Caso o atendimento remoto se mostre insuficiente para a resolução das ocorrências registradas, a contratada obriga-se a efetuar intervenções físicas no local, em conformidade com os parâmetros temporais definidos na Tabela 1 - Dos níveis de serviço.

1.3.13.6. Destaca-se que a Tabela 1 apresenta os principais incidentes passíveis de ocorrência no equipamento, **de forma não exaustiva**. Para cada ocorrência, deverá ser realizada avaliação técnica específica (remota e/ou *in loco*), que determinará: (I) o nível de prioridade; (II) o tempo máximo de resposta; e (III) o prazo estimado para solução.

1.3.13.7. Define-se como **prioridade urgente** os problemas que afetam parcialmente a operação do scanner, mas não comprometem totalmente o seu funcionamento.

1.3.13.8. Define como **prioridade crítica** as falhas graves que tornam o scanner totalmente inoperante.

#### 1.3.14. **Das atualizações de software e hardware:**

1.3.14.1. A CONTRATADA deverá manter suporte de garantias para os softwares e hardwares instalados durante o período do contrato, e após a conclusão deste, deverá observar os prazos legais aplicáveis, sendo que a solução deverá ser atualizada com as últimas versões dos firmwares/software liberados pelo fabricante.

1.3.14.2. A CONTRATADA deverá periodicamente consultar o fabricante da solução e verificar se houve liberação de novas versões de firmware e hardwares, sendo este último um requisito para a atualização do firmware/software.

1.3.14.3. As atualizações deverão ser efetivadas sempre que houver lançamento de novas versões, que agreguem melhorias ou correções aos serviços prestados.

1.3.14.4. Tais atualizações serão informadas pela CONTRATADA formalmente e ficará a critério do TJAM a autorização para instalação de tal atualização.

1.3.14.5. As atualizações de software e hardware referentes ao objeto deste estudo serão realizadas sem ônus para o contratante.

1.3.14.6. Caso a última versão lançada pela Fabricante *Zeuschel* não seja a instalada nos *scanners*, a CONTRATADA terá que realizar atualização antes de finalizar o contrato.

#### 1.3.15. **Da execução de serviços:**

1.3.15.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADO de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

1.3.15.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, obrigatoriamente, canais de comunicação dedicados para esclarecimento de dúvidas operacionais relacionadas à utilização do equipamento Zeuschel OS 12.002.

1.3.16. Os suportes e manutenções serão realizadas prioritariamente de forma remota, exceto em situações que demandem intervenção presencial, como a substituição de componentes de hardware, não se limitando a este, cuja falha comprometa diretamente a operacionalidade da solução e que exijam, de modo indispensável, a atuação de profissional especializado.

### 1.4. **Caracterização do Objeto:**

1.4.1. O objeto do presente Termo de Referência enquadra-se no conceito de serviços comuns no termos 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.

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

- a) Resolução CNJ nº 468/2022 - CNJ;
- b) Resolução CNJ nº 616/2025 - CNJ;
- c) Resolução CNJ nº 469/2022 - CNJ.

### 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.

1.7.2. Tabela exemplificativa de cotação:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Suporte técnico e Manutenção para 2 (dois) scanners Zeutschel, modelo OS 12.002	Mensal	12	R\$	R\$

**1.8. Adequação orçamentária:**

1.8.1. A contratação pretendida não está prevista no Plano de Contratação Anual 2025, todavia foi autorizado pela autoridade competente.

**2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O objeto deste Termo de Referência caracteriza-se como situação prevista em que é inexigível a licitação, nos termos do artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

2.1.1. Conforme apontamento no Estudo Técnico Preliminar, existe a previsão de empresa com caráter de serviço exclusivo. Tal comprovação deverá ser ratificada formalmente pela Divisão de Compras e Operações.

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

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 POR ITEM.

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. Não se aplicam a este certame 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-profissional:** a qualificação técnico-profissional se refere às pessoas físicas que prestam serviços à empresa licitante.

3.2.1.1. Para o objeto a ser contratado, fica dispensada a apresentação de documento relativo à qualificação técnico-profissional por não guardar relação ao objeto contratado.

**3.2.2. Qualificação técnico-operacional:** a qualificação técnico-operacional diz respeito à empresa que pretende executar o objeto licitado.

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

3.2.2.1.1. Atestado de Capacidade Técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstrem capacidade operacional para a execução de serviços similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou com o item pertinente.

3.2.2.1.2. 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.

3.2.2.1.3. 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.

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

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

3.2.4. 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.

3.2.5. A contratada deverá ser **Business Partner** da empresa **Zeuschel**, tendo em vista a necessidade do objeto deste estudo quanto ao suporte técnico e manutenção especializada da solução presente neste Poder.

3.2.6. Deverá apresentar Carta/Declaração de Exclusividade para fins de ratificação da contratação por Inexigibilidade.

#### **4. MODELO DE GESTÃO**

4.1. A fiscalização do objeto será realizada pela **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC**

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 SETIC 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 conterà 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.

#### **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 materiais 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).

5.1.11. 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. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em caso de ocorrência, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do 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. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 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 materiais, observadas rigorosamente as especificações constantes no Termo de Referência.
- 5.2.20. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 5.2.21. Responder pelos vícios e defeitos dos materiais e 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 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.
- 5.2.24. 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.
- 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 executados conforme estabelecidos em todos os subitens do item 1.3.

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

6.4.1. **Provisoriamente**, no prazo de 05 dias corridos, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

6.4.2. **Definitivamente**, no prazo de 10 dias corridos, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

6.4.3. 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 corridos contados a partir da comunicação, quando do não aceite.

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

6.4.5. 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.

6.5. Garantia ou assistência técnica:

6.5.1. Os serviços devem ser prestados mediante abertura de chamados pelo fiscal do contrato ou por alguém por ele designado, por escrito, em ferramenta indicada pela contratante, sendo o prazo máximo de atendimento definido em níveis de severidade, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela Contratada e autorizado pela Contratante

6.5.2. Deverão ser realizadas, anualmente, **2 (duas) manutenções preventivas presenciais, para cada equipamento**, conforme calendário a ser definido após a assinatura do contrato.

6.5.3. A CONTRATADA deverá manter um registro detalhado de todas as ações de manutenção realizadas, incluindo atualizações de software/firmware, correções aplicadas e qualquer substituição de hardware, disponibilizando essas informações à CONTRATANTE quando solicitado.

6.5.4. A emissão de aceite dos serviços pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, sem ônus adicional.

6.5.5. Surgindo deficiências durante a execução dos serviços, a CONTRATANTE requererá por escrito a resolução dos problemas, ficando a CONTRATADA obrigada a recompor um nível de serviços condizente com os requisitos exigidos nesta contratação.

6.5.6. As peças trocadas durante as manutenções deverão fornecer garantia mínima de 90(noventa) dias.

## 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. Não se aplica.

## **9. FORMA DE PAGAMENTO**

9.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, após ser devidamente atestada a sua conformidade pelo Fiscal designado para acompanhar e fiscalizar a execução.

9.2. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária Eletrônica em conta corrente indicada na Nota Fiscal/Fatura, devendo, para isso, ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

9.3. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

9.4. Para a efetivação do pagamento deverão ser mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos: Comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal; Comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei; Comprovação de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); Comprovação de regularidade junto ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis); e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep).

9.5. A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela CONTRATANTE, o qual somente atestará a prestação do serviço contratado e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.

9.6. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento será interrompido e reiniciado a partir da regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

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

## **10. GARANTIA CONTRATUAL**

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

## **11. CLÁUSULAS GERAIS DE SUSTENTABILIDADE**

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

11.2. Adicionalmente, a contratada deverá, sempre que viável, observar as normas vigentes relacionadas à sustentabilidade ambiental e aderir às melhores práticas delineadas no Guia Prático de Critérios de Sustentabilidade para Compras no TJAM e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, durante a execução dos serviços.

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

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

- 11.5. Recomenda-se exigir da contratada um programa interno de treinamento visando à redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e produção de resíduos sólidos, alinhado às melhores práticas de sustentabilidade.
- 11.6. Estabelecer a separação adequada e o descarte responsável de resíduos, incluindo a reciclagem de materiais quando aplicável, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e a Resolução nº 307/2002 do CONAMA.
- 11.7. Incentivar a redução de resíduos por meio de práticas de consumo consciente, promovendo a educação ambiental entre os colaboradores e fornecedores.
- 11.8. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança necessários para a execução dos serviços e fiscalizar o uso, conforme as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego.
- 11.9. Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados em função de seus serviços, conforme as diretrizes estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- 11.10. Respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos, garantindo a conformidade com as melhores práticas de gestão de resíduos.
- 11.11. No que diz respeito à gestão de resíduos, a contratada deverá aderir às diretrizes estabelecidas na Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos, na Resolução nº 307/2002 do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA), e na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1/2010. A contratada assumirá como obrigações a aplicação de critérios e práticas sustentáveis, incorporando-as como especificações técnicas do objeto.
- 11.12. Os serviços a serem contratados devem possuir critérios e práticas de sustentabilidade em relação aos materiais e produtos a serem empregados, bem como a previsão da adequada execução a fim de atender às demandas sem infringir a legislação ambiental aplicável. A contratada deverá racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes, informando, se for o caso, o tratamento adotado para o recolhimento dos resíduos; substituir as substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade. Os materiais empregados pela empresa deverão atender à melhor relação entre custo e benefício, considerando os impactos ambientais, positivos e negativos, associados ao produto.
- 11.13. A contratada assumirá a responsabilidade ambiental por toda a execução dos serviços, notadamente quanto ao descarte correto dos resíduos gerados, devendo manter-se informada e atualizada acerca das normas que regem a matéria, principalmente as regras municipais.
- 11.13.1. Observar as leis municipais relacionadas ao transporte, resíduos volumosos e demais leis vigentes sobre o objeto do edital, bem como as particularidades das quais cerceiam o descarte de resíduos amparados pelo edital, não cabendo reclamações posteriores.
- 11.14. A contratada deverá adotar práticas de logística reversa, quando aplicável, para garantir o retorno adequado de produtos e embalagens ao ciclo produtivo, conforme estabelecido pela Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- 11.15. Incentivar a adoção de tecnologias limpas e processos produtivos eficientes, visando à redução do impacto ambiental e ao uso racional dos recursos naturais.

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

12.1. 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*

*assinado digitalmente*  
**Matheus Barreto dos Santos**

Seção de Elaboração de Artefatos da Contratação



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos, Servidor**, em 03/06/2025, 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](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2233052** e o código CRC **AEE00987**.

2025/000007072-00

2233052v10