# TERMO DE REFERÊNCIA

## 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de Empresa Especializada no fornecimento de serviços de telecomunicações com capacidade para prover tráfego de dados das aplicações corporativas do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas - TJAM, tráfego de voz e imagens, videoconferência e acesso à Internet, para interligação de unidades do TJAM, em Manaus, nos municípios do Interior do Estado do Amazonas e nas instituições parceiras com vistas a atender às necessidades e interesses das atividades judiciárias.

## 2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. Evidenciada a necessidade de interligação das unidades prediais descentralizados (sítios) do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas - TJAM (CONTRATANTE) e a interconexão com instituições parceiras, objetiva-se com este termo de referência especificar os requisitos do serviço de comunicação de dados utilizando infraestrutura de rede via fibra óptica, a ser oferecido por empresa especializada;

2.2. Com a crescente informatização do sistema judiciário do TJAM e em virtude da necessidade desses sistemas acessarem dados a partir de diferentes pontos, torna-se imperiosa a interligação por meio de infraestrutura de rede de comunicação de dados estável e escalável, buscando manutenção e eventual ampliação dos sistemas informatizados que sustentam a atuação do órgão, visando aumento do controle e produtividade ao mesmo tempo buscando redução dos gastos;

2.3. Os sistemas de informação do TJAM requerem processamento em tempo real e apresentam elevado volume de tráfego, suportando desde de serviços de atendimento ao cidadão a necessidades internas de manutenção do órgão. Com isso, as especificações partem do princípio que a solução a ser contratada deverá ter alta disponibilidade, desempenho e segurança;

2.4. Atualmente, o TJAM possui um contrato de prestação de serviços de telecomunicações por meio de rede IP (internet Protocol) multisserviços, utilizando tecnologia MPLS (Multi Protocol Label Switching), para assim atender as necessidades de todas as unidades metropolitanas, provendo-lhes solução para tráfego de dados, voz e imagens, compreendendo o fornecimento, instalação e manutenção dos circuitos e equipamentos que compõem a rede de comunicação que se encontra com vigência próximo de expirar;

2.5. As Comarcas do Interior possuem um link de 1Mb/s satelital Banda C que canaliza toda demanda de upload e download desta. Esta demanda foi planejada com o foco em atender às novas necessidades do Poder Judiciário, tanto no aspecto de capacidade quanto no de segurança. Relatórios recentes, providos por ferramentas de monitoramento, evidenciam a necessidade de expansão do link de dados, visto que a taxa de transmissão da contratação vigente está atingindo picos de consumo que ultrapassam limites prudenciais;

2.6. Com a evolução das atividades desenvolvidas no TJAM, novas demandas de serviços que, necessariamente, utilizam a infraestrutura de comunicação de dados entre as unidades descentralizadas desta Corte de Justiça, tais como, Gravação de Audiências, Serviço de Gerenciamento de Impressão, Videoconferência, telefonia IP, Servidor de Arquivos, dentre outros, exigem uma maior disponibilidade de banda para tráfego de dados.

## 3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. A contratação para a fornecimento dos bens e serviços deverá obedecer, no que couber, ao disposto na Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, bem como nas seguintes normas:

a) Lei Federal n° 10.520, de 17 de julho de 2002;
b) Decreto n° 10.024, de 20 de setembro de 2019;
c) Decreto Estadual nº 40.674/2019;
d) Resolução nº 25/2019, publicada no DJE/TJAM em 15/01/2020, do TJAM;
e) Lei Federal nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (organização dos serviços de telecomunicações), com alterações realizadas de acordo com a Lei Federal nº 13.848/2019.

## 4. DA CONTRATAÇÃO E JULGAMENTO

4.1. O objeto deste Termo de Referência será contratado conforme disposto na Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993.

## 5. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os requisitos técnicos, os acordos de nível de serviços da rede e as condições para fornecimento de equipamentos de infraestrutura de rede deverão atender, rigorosamente, aos requisitos técnicos abaixo relacionados;

5.2. A rede corporativa do TJAM deverá ser formada por uma rede MPLS via fibra óptica para garantia de privacidade, inviolabilidade, integridade dos dados, com total visibilidade implementada através de roteadores em cada sítio.

5.3. O TJAM contratará os seguintes serviços:

5.3.1. Serviços de operação da infraestrutura de comunicação da rede metropolitana;

5.3.2. Serviços de comissionamento, integração e testes de cada enlace de transmissão/recepção de dados fornecidos pela CONTRATADA para o projeto;

5.3.3. Serviços de manutenção de todos os equipamentos, da infraestrutura de todos os enlaces de comunicação do projeto;

5.3.4. Serviços esporádicos relativos ao remanejamento de sítios, juntamente com seus equipamentos e enlaces associados;

5.3.5. As larguras de banda, topologia e localidades para a serem contratadas para compor a rede MAN do TJAM estão especificadas abaixo, devendo o fornecedor arcar com todos os custos relativos à infraestrutura necessária para a operação dos links abaixo:

| # | SÍTIOS | BANDA (Mbits/s) | ENDEREÇO |
|---|---|---|---|
| 1 | Edifício Desembargador Arnoldo Péres | 400 | Av. André Araújo, S/N - Aleixo, Manaus - AM, 69060-000 |
| 2 | Fórum Desembargador Mário Verçosa | 20 | Rua Alexandre Amorim, 285 - Aparecida, Manaus - AM, 69010-300 |
| 3 | Fórum Desembargador Lúcio Fonte de Rezende | 20 | Av. Noel Nutels, s/n - Cidade Nova, Manaus - AM, 69096-000 |
| 4 | Fórum Desembargador Azarias Menescal | 20 | Av. Autaz Mirim, 8812 - Jorge Teixeira, Manaus - AM, 69099-045 |
| 5 | Juizado Infracional | 20 | Rua Des. João Machado, s/n - Alvorada I, Manaus - AM – 69.043 - 360 |
| 6 | Juizado Especial Nilton Lins | 20 | Rua Marquês de Monte Alegre, 1400, Pq das Laranjeiras, Manaus - AM, 69.058-040 |
| 7 | Casa da Justiça e Cidadania - Shopping São José | 20 | Alam. Cosme Ferreira, 8047, 2º piso, Shopping São José, Manaus - AM, 69.083–000 |
| 8 | Polo Avançado - Faculdade de Direito | 20 | Rua José Paranaguá, 200 - Centro, Manaus - AM, 69005-130 |
| 9 | Casa da Justiça e Cidadania - Shopping Pq. 10 Mall (**Unidade Administrativa Descentralizada**) | 20 | Av. Tancredo Neves, 654, 1º piso, Parque 10, Manaus - AM, 69054-700 |
| 10 | Central de Transportes - Compensa (**Unidade Administrativa Descentralizada**) | 20 | Av. Brasil, 1293 - Compensa, Manaus - AM, 69036-400 |
| 11 | Arquivo Geral - Depósito Público (**Unidade Administrativa Descentralizada**) | 20 | Av. Constantino Nery, 2575 - Flores, Manaus - AM, 69058-795 |
| 12 | Fórum de Novo Airão (**Vara Única**) | 10 | R. Ademar de Barros, Novo Airão - AM, 69730-000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 13 | Fórum de Manacapuru (**1a Vara, 2a Vara e 1o Juizado Especial Cível e Criminal**) | 10 | Rua Almirante Tamandaré, 1151 - Aparecida, Manacapuru - AM, 69400-906 |
| 14 | Fórum de Humaitá (**1a Vara, 2a Vara e 1o Juizado Especial Cível e Criminal**) | 10 | Rua Monteiro, 2443, Centro, Humaitá - AM, 69.800-000 |
| 15 | Fórum de Careiro Castanho (**Vara Única**) | 10 | Av. Adail de Sá, 362 - Centro |
| 16 | Fórum de Careiro da Várzea (**Vara Única**) | 10 | Rua 1º de Janeiro, s/nº - Centro |
| 17 | Fórum de Iranduba (**1a Vara, 2a Vara**) | 10 | Av. Amazonino Mendes, 114 - Centro |
| 18 | Fórum de Manaquiri (**Vara Única**) | 10 | Rua Abílio Cintra, 05 - Centro |
| 19 | Fórum de Parintins (**1a Vara, 2a Vara, 3a Vara, 1o Juizado Especial Cível e Criminal**) | 10 | Estrada Parintins-Macurany, 159 - Conjunto João Novo - Centro |
| 20 | Fórum de Presidente Figueiredo (**Vara Única**) | 10 | Praça Cívica, s/nº - Morada do Sol |

**Tabela 1 : Endereços de Instalação**

5.3.6 Além do custo de instalação para cada ponto de acesso presente nas unidades elencadas no quadro do item acima, a proposta deverá incluir também o eventual custo de remanejamento de equipamentos/enlaces, em caso de mudança de endereço;

5.3.7 A planilha de formação de custos está especificada abaixo:

| Item | Descrição | Banda (Mbits/s) | Quantidade de Links | Valor Unitário / Mensal (R$) | Valor Total (R$) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Edifício Desembargador Arnoldo Péres | 400 | 1 | | |
| 2 | Fórum Mário Verçosa | 20 | 1 | | |
| 3 | Fórum Lúcio Fonte | 20 | 1 | | |
| 4 | Fórum Azarias Menescal | 20 | 1 | | |
| 5 | Juizado Infracional | 20 | 1 | | |
| 6 | Juizado Especial Nilton Lins | 20 | 1 | | |
| 7 | Casa da Justiça e Cidadania - Shopping São José | 20 | 1 | | |
| 8 | Polo Avançado - Faculdade de Direito | 20 | 1 | | |
| 9 | Casa da Justiça e Cidadania - Shopping Pq. 10 Mall (**Unidade Administrativa Descentralizada**) | 20 | 1 | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Central de Transportes - Compensa (**Unidade Administrativa Descentralizada**) | 20 | 1 | | |
| 11 | Arquivo Geral - Depósito Público (**Unidade Administrativa Descentralizada**) | 20 | 1 | | |
| 12 | Fórum de Novo Airão (**Vara Única)** | 10 | 1 | | |
| 13 | Fórum de Manacapuru (**1a Vara**, **2a Vara** e **1o Juizado Especial Cível e Criminal**) | 10 | 1 | | |
| 14 | Fórum de Humaitá (**1a Vara**, **2a Vara** e **1o Juizado Especial Cível e Criminal**) | 10 | 1 | | |
| 15 | Fórum de Careiro Castanho (**Vara Única**) | 10 | 1 | | |
| 16 | Fórum de Careiro da Várzea (**Vara Única**) | 10 | 1 | | |
| 17 | Fórum de Iranduba (**1a Vara, 2a Vara**) | 10 | 1 | | |
| 18 | Fórum de Manaquiri (**Vara Única**) | 10 | 1 | | |
| 19 | Fórum de Parintins (**1a Vara, 2a Vara, 3a Vara, 1o Juizado Especial Cível e Criminal**) | 10 | 1 | | |
| 20 | Fórum de Presidente Figueiredo (**Vara Única**) | 10 | 1 | | |
| 21 | Remanejamento de equipamentos/enlaces | NA* | NA* | | |
| 22 | Instalação do ponto de acesso | NA* | 20 | | |
| | | | **TOTAL** | | |

*NA = NÃO APLICÁVEL

**Tabela 2 : Planilha de Formação de Custos**

5.3.8. O serviço objeto da contratação é o previsto no Código **SIASG / CATSER: 000539-8 – Prestação de Serviços de Informática**.

5.4. Características e requisitos técnicos da solução

5.4.1. Dos circuitos MPLS

5.4.1.1. A rede de comunicação pretendida é uma rede IP (Internet Protocol) multisserviços, com base na tecnologia MPLS (Multi Protocol Label Switching), com suporte a VPNs (Virtual Private Networks), roteamento dinâmico e QoS (Quality of Services), formando uma rede única, com comunicação direta entre si, com topologia de “todos para todos” (full-mesh), capaz de prover tráfego de dados, voz e imagem, entre as unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

5.4.1.2. A solução suportará o tráfego de dados, voz e imagem, entre as unidades da CONTRATANTE, bem como o tráfego de novas aplicações de Voz sobre IP – VoIP e Videoconferência IP, considerando os aspectos de segurança, confiabilidade e qualidade dos serviços.

5.4.1.3. A rede será construída por meio de circuitos de dados privativos e independentes, com velocidades ou larguras de banda simétricas para *download e upload*, e deverão ser capazes de absorver 100% (cem por cento) do tráfego referente às velocidades mínimas contratadas, com a garantia de qualidade de serviços mínima exigida.

5.4.1.4. O meio de transmissão da última milha poderá ser fibra óptica, rádio e par metálico; preferencialmente fibra óptica. Nos casos em que a CONTRATADA opte por rádio, as frequências utilizadas deverão ser homologadas pela ANATEL. Para todos os casos deverá ser observado o disposto no item 6.10 (níveis de serviços).

5.4.2. Serviços a serem contratados para a implantação da rede são os seguintes:

5.4.2.1. Fornecimento de meios de comunicação, representados pelos links de interligação das unidades da CONTRATANTE entre si;

5.4.2.2. Os links serão todos instalados nas localidades indicadas de acordo com a Tabela 1 deste termo de referência;

5.4.2.3. O link com finalidade do tipo CONCENTRADOR será instalado em Manaus - Amazonas;

5.4.2.4. Fornecimento, em regime de comodato, de todos os equipamentos necessários para a prestação do serviço MPLS, inclusive roteadores;

5.4.2.5. Realização dos serviços de implantação dos pontos de Acesso MPLS, incluindo todo o preparo para a entrega dos enlaces;

5.4.2.6. Realização dos serviços de instalação em todos os locais contratados, dos roteadores, modems e demais equipamentos fornecidos pela CONTRATADA;

5.4.2.7. Realização dos serviços de operação da plataforma de comunicação utilizada pela CONTRATADA para atendimento da solução;

5.4.2.8. Realização dos serviços de gerência de rede para monitoramento da solução;

5.4.2.9. Realização dos serviços de integração e testes de cada enlace fornecido;

5.4.2.10. Realização dos serviços de manutenção dos enlaces de comunicação;

5.4.2.11. Realização dos serviços relativos ao remanejamento, migração, alteração de velocidade e mudança de endereço de instalação dos enlaces, juntamente com seus equipamentos e enlaces associados.

5.4.3. A CONTRATADA deverá prestar serviços de comunicação de dados, por meio de VPN IP/MPLS e obedecer aos seguintes padrões:

5.4.3.1. RFC 4271, A Border Gateway Protocol 4;

5.4.3.2. RFC 4760, Multiprotocol Extensions for BGP-4;

5.4.3.3. RFC 4364, BGP/MPLS IP Virtual Private Networks (VPNs).

5.4.4. A solução deverá suportar Qualidade de Serviço (*QoS*) através da arquitetura *DiffServ*, incluindo *DiffServ* sobre MPLS conforme os seguintes padrões:

5.4.4.1. RFC 2474, Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers;

5.4.4.2. RFC 2475, An Architecture for Differentiated Services;

5.4.4.3. RFC 2597, Assured Forwarding PHB Group;

5.4.4.4. RFC 3246, An Expedited Forwarding PHB;

5.4.4.5. RFC 3270, Multi-Protocol Label Switching (MPLS) Support of Differentiated Services.

5.4.5. A solução deve suportar QoS (*Quality of Services*), de forma a transportar, diferenciar e marcar o tráfego em, no mínimo, as seguintes classes de serviço:

5.4.5.1. Voz – para aplicações de voz sensíveis a perda de pacotes, ao retardo (delay) e às variações de retardo (jitter), que exigem priorização de tráfego, reserva de banda e supressão de fragmentos de pacotes;

5.4.5.2. Vídeo – para aplicações de vídeo sensíveis a perda de pacotes, ao retardo (delay) e às variações de retardo (jitter), que exigem priorização de tráfego, reserva de banda;

5.4.5.3. Dados Prioritários – para aplicações e sistemas corporativos essenciais que necessitam de tempo de resposta rápida e banda mínima garantida;

5.4.5.4. Melhor esforço – para os demais tipos de tráfego.

5.4.5.5. Das características dos Roteadores para acesso MPLS:

5.4.5.6. Os CPEs (roteadores), de propriedade da CONTRATADA, deverão ser dimensionados, fornecidos, instalados, configurados e mantidos pela CONTRATADA e deverá ser garantido o desempenho e os níveis de serviços contratados.

5.4.5.7. Todos os equipamentos fornecidos para prestação do serviço devem estar homologados pela ANATEL;

5.4.5.8. Os roteadores CPE deverão ser fornecidos com sistema operacional ou firmware atualizado, com as últimas correções (patches) oferecidas pelo fabricante, e com todos os acessórios necessários para o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

5.4.5.9. Todas atualizações e correções (*patches*) de *softwares* e *hardware*, disponíveis para os roteadores CPE fornecidos pela CONTRATADA e necessárias para o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência, deverão ser realizadas sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

5.4.5.10. Todos os roteadores a serem disponibilizados pela CONTRATADA nos sítios deverão atender no mínimo aos seguintes requisitos:

5.4.5.11. Possuir no mínimo 2 (duas) interfaces LAN (Local Area Network): GigabitEthernet 10/100/1000 BASE-T (IEEE 802.3, 802.3u e 802.3ab), com negociação automática de velocidade e modo (autosense), capazes de operar em modo full-duplex, com conector do tipo RJ-45.

5.4.5.12. Serem fornecidos com todos os componentes, módulos e acessórios necessários ao seu funcionamento atendendo aos requisitos deste Termo de Referência;

5.4.5.13. Suportar ACLs (Access Control Lists) e filtros de pacotes (por protocolo, endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP de origem/destino);

5.4.5.14. Suportar classificação de tráfego de acordo com diversos critérios (interface, endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP, MAC e serviço) em cada interface física e lógica;

5.4.5.15. Fornecer suporte à QoS (Quality of Services), com gerenciamento, escalonamento, reserva de banda e descartes preventivos de pacotes;

5.4.5.16. Suportar gerenciamento de filas com base em classes de serviços;

5.4.5.17. Suportar mecanismos de escalonamento de filas que permitam a reserva e largura de banda mínima para cada fila. Deverá ser suportada um valor mínimo de 8 filas;

5.4.5.18. Suporte completo a MIBs que permitam a monitoração de parâmetros de desempenho por classes de serviços;

5.4.5.19. Suportar gerenciamento: RFC1213 (MIB-II), RMON, RFC1155 (SMI-TCP/IP), RFC1157 (SNMP). A implementação de SNMP deve ser compatível com versões v2c e v3;

5.4.5.20. Suportar servidor DHCP de acordo com a RFC2131 (Dynamic Host Configuration Protocol) permitindo a atribuição de endereços IP a estações a partir do roteador;

5.4.5.21. Suportar BOOTP relay agents de acordo com a RFC2131, permitindo a atribuição de endereços IP a estações localizadas na rede local a partir de um servidor DHCP localizado em uma rede remota;

5.4.5.22. Suportar IPv4, de acordo com a RFC 791;

5.4.5.23. Suportar IPv6, de acordo com a RFC 2460;

5.4.5.24. Suportar rotas estáticas e os protocolos de roteamento OSPFv2 (RFC2328), OSPFv3 (5340), RIP (RFC 1723), BGPv4 (RFC 4271) e BGP4+ (extension for IPv6 – RFC Implementar pDrotocolo de fluxo de dados IPFIX (RFC 7011, 7015 e 5103) ou similar, como por exemplo o netflow (RFC 3955);

5.4.5.25. Suportar VLAN, IEEE 802.1Q VLAN Trunking e NAT (RFC 1631);

5.4.5.26. Suportar o protocolo NTP (RFC5905) ou SNTP versão 4 (RFC5905);

5.4.5.27. Devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes compatíveis com as velocidades dos enlaces WAN conectados;

5.4.5.28. Todos os roteadores CPE (Customer Premises Equipment) devem ser dimensionados para operar com a carga máxima de CPU e memória de 70% (setenta por cento) quando o valor médio de utilização da banda (medido a cada cinco minutos) for menor ou igual à capacidade do canal contratado. Caso seja identificado, durante a execução do contrato, um roteador com uso de CPU ou memória acima destes limites, este deverá ser substituído ou atualizado, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

5.4.5.29. Suportar a funcionalidade IP SLA MONITOR ou equivalente;

5.4.5.30. Todos os roteadores CPEs fornecidos pela CONTRATADA deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante.

5.4.6. Do Gerenciamento e Monitoração dos Serviços Contratados

5.4.6.1. Gerência de Configuração da Rede

5.4.6.1.1. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE a senha de acesso com privilégios de leitura/escrita de cada equipamento de acesso à rede de comunicação de dados após o aceite da instalação dos acessos;

5.4.6.1.2. Não serão consideradas, nas ocorrências de indisponibilidade dos acessos, falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE;

5.4.6.1.3. Em casos de falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE, não haverá aplicação de penalidades e glosas;

5.4.6.1.4. A CONTRATANTE deverá ter acesso do tipo escrita nos appliances SD-WAN para os parâmetros de configuração de balanceamento e manipulação de rotas com base nos critérios de latência, jitter e descarte de pacotes. A CONTRATANTE isentará a CONTRATADA de incidentes causados por erros de configuração causados pela própria CONTRATANTE conforme itens 5.4.6.1.2 e 5.4.6.1.3;

5.4.6.1.5. Será aceito o fornecimento de um portal para configuração dos parâmetros relacionados ao monitoramento dos serviços;

5.4.6.1.6. Por acesso entende-se permissão de ingresso utilizando interface web utilizando https, linha de comando utilizando ssh, possibilidade de obtenção de dados via SNMP e syslog;

5.4.6.2. Gerência de Monitoramento

5.4.6.2.1. A CONTRATADA deverá prover um serviço de Gerência de Rede e Serviços que contemple as áreas funcionais de gerência de falhas, desempenho (monitoração de desempenho, gerência de tráfego e administração de tráfego), configuração, segurança e de nível de serviço;

5.4.6.2.2. A Gerência de Rede e Serviços da CONTRATADA deverá atuar de forma proativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecida no Nível Mínimo de Serviço, realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos (Trouble Tickets) relacionados com indisponibilidade e desempenho nos serviços de rede e gerenciamento de rede e segurança, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;

5.4.6.2.3. Entende-se por gerenciamento proativo a capacidade da CONTRATADA de detectar falhas ocorridas nos circuitos (Serviços + Equipamentos), de forma autônoma e independente de notificação por parte da CONTRATANTE e sem precisar de lançar mão de testes ou outros procedimentos assistidos por técnicos da CONTRATANTE ou por seus representantes;

5.4.6.2.4. A CONTRATADA deve, de forma autônoma, prover identificação e correção das falhas, limitando-se como responsabilidade da CONTRATANTE, e dos técnicos por ela delegados, franquear acesso físico aos locais de instalação dos equipamentos da CONTRATADA;

5.4.6.2.5. Todas as informações da MIB (Management Information Base) dos CPEs deverão ser populadas com todos os dados disponíveis;

5.4.6.2.6. Os dados do serviço de gerência de rede e serviços deverão trafegar em classe de serviço adequada a fim de evitar a perda de dados, lacunas nos gráficos e alarmes falsos positivos;

5.4.6.2.7. A CONTRATADA deverá prover um Portal de Acompanhamento de Serviços (PAS) para a visualização de informações on-line (com pollings a cada 5 minutos e de forma gráfica) da rede de modo a permitir o acompanhamento e monitoração do estado global da rede;

5.4.6.2.8. Na hipótese de consórcio de empresas sagrar-se vencedor do certame, deverá ser fornecido um Portal de Acompanhamento de Serviços único;

5.4.6.2.9. A CONTRATADA será responsável por fornecer, dimensionar, instalar, configurar e manter todos os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para provimento do PAS;

5.4.6.2.10. O PAS deverá permitir a geração e emissão de relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da qualidade dos serviços, dos níveis mínimos de serviço contratados e a validação das faturas;

5.4.6.2.11. Os relatórios deverão ser gerados ou emitidos pela CONTRATADA em formato amigável, com os dados e a formatação necessários, de maneira a facilitar sua conferência e validação;

5.4.6.2.12. A visualização das informações de gerenciamento providas pelo PAS deverá ser feita através de um Portal de Gerência acessado via interface web, pela Internet, preferencialmente com protocolo HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) e certificação digital padrão X509;

5.4.6.2.13. O PAS deverá possuir uma interface única para acesso às suas funcionalidades independentemente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços;

5.4.6.2.14. O PAS deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados;

5.4.6.2.15. O PAS deverá permitir o acesso simultâneo de no mínimo 05 (cinco) usuários, com a definição de perfis e a atribuição de regras de gerenciamento a estes perfis e com o uso de senhas para controle do acesso às informações;

5.4.6.2.16. O PAS deverá permitir visualização, através de WEB browser, da topologia da rede de acesso, com a possibilidade de verificar o status da disponibilidade dos equipamentos, tráfego do link,

disponibilidade por período, alarmes e eventos, relatório mensal das falhas ocorridas nos links e nos equipamentos de acesso;

5.4.6.2.17. O PAS deverá permitir visualização, através de Web Browser, do acompanhamento dos registros de problemas e das ações executadas para a recuperação dos serviços, relativos a pelo menos os últimos 90 (noventa) dias, incluindo as seguintes informações:

a. Identificação do registro (número do chamado);

b. Data e hora da abertura do chamado (registro);

c. Descrição do problema;

d. Identificação do reclamante (nome e telefone);

e. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado);

f. Ações realizadas para a solução do problema;

g. Identificação do técnico responsável pelo atendimento.

5.4.6.2.18. Está sob responsabilidade da CONTRATADA a ativação do Portal de Acompanhamento de Serviços (PAS), com todas as características exigidas neste Termo de Referência, em até 60 dias após a assinatura do contrato;

5.4.6.2.19. A CONTRATADA deverá informar no PAS, por ofício, e-mail ou qualquer outro documento escrito a ocorrência de qualquer falha que possa comprometer o funcionamento de qualquer serviço contratado, no prazo máximo de 30 minutos a partir do início da referida falha e paralelamente, tomar as ações cabíveis para a resolução do problema, sem a necessidade do acionamento pela CONTRATANTE, sob pena de multa de 3% do valor mensal pago pelo respectivo acesso;

5.4.6.2.19.1. Não serão consideradas, nas ocorrências de indisponibilidade dos acessos, falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE. Em casos de falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE, não haverá aplicação de penalidades e glosas.

5.4.6.2.20. Sempre que um acesso for instalado ou tiver alguma alteração, a CONTRATADA deverá configurá-lo no Portal de Acompanhamento de Serviços num prazo máximo de 30 dias, sob pena de multa de 10% do valor do respectivo acesso.

5.4.7. Central de Atendimento

5.4.7.1. A CONTRATADA deverá manter um Serviço de Atendimento ao Cliente, através de central de Atendimento (Help Desk), 24 horas por dia, 7 dias por semana, para abertura e acompanhamento de chamados técnicos por meio de número único nacional não tarifado (0800), com atendimento telefônico em português, permitindo o envio de solicitações e o esclarecimento de dúvidas;

5.4.7.2. Na hipótese de consórcio de empresas sagrar-se vencedor do certame, deverá ser fornecido uma Central de Atendimento única para abertura e acompanhamento de chamados técnicos;

5.4.7.3. A CONTRATADA poderá opcionalmente permitir a abertura de chamado técnico também por e-mail, especificando um endereço e as informações mínimas necessárias para abertura do chamado e respondendo, também por e-mail, com o número do chamado aberto para acompanhamento da CONTRATANTE;

5.4.7.4. As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas automaticamente e disponibilizados pelo sistema de atendimento e no PAS, para acompanhamento on-line da resolução de chamados pela CONTRATANTE;

5.4.7.5. O acompanhamento deve ser on-line para os chamados abertos e, por demanda, para os chamados encerrados, e deve fornecer todas as informações de um chamado ou de um conjunto de chamados. Os relatórios devem apresentar informações históricas em base mensal, podendo este ser solicitado a qualquer momento enquanto durar o contrato;

5.4.7.6. Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como: número, datas e horários (abertura, atualização e fechamento), status, unidade, entidade, designação do elemento (equipamento/enlace/serviço) afetado, técnico de atendimento, relato do problema e acompanhamento, bem como a identificação do contato na CONTRATANTE que foi posicionado acerca do restabelecimento do serviço e a descrição detalhada da resolução do chamado, com análise de causa raiz;

5.4.7.7. Na ocorrência de um problema que afete um conjunto de enlaces ou equipamentos de uma ou mais unidades prediais, deverão ser gerados registros para cada um dos elementos afetados. Nesta situação, deverá ser possível a abertura / fechamento de um único chamado que contemple, automaticamente, todos os registros gerados;

5.4.7.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado, sua base de dados de chamados, conjuntamente com o modelo de dados, para que a CONTRATANTE possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

## 6. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1. Os níveis de serviço – SLA – especificados neste Termo de Referência consideram a continuidade das atividades, a essencialidade e a qualidade no atendimento prestado. A LICITANTE, ao participar deste pleito, estará automaticamente aceitando as condições de níveis de serviço (SLA) descritos ao longo deste documento;

6.2. Todos os serviços contratados, incluindo o atendimento técnico, devem estar disponíveis no período de 24 horas por dia e 7 dias por semana, por todo o período de vigência do contrato;

6.3. Caso haja necessidade de interrupção dos serviços pela CONTRATADA, inclusive em função de mudança de tecnologia, a CONTRATADA deverá solicitar, por escrito, autorização com antecedência mínima de 5 dias úteis e a janela de interrupção deverá ser acordada com a CONTRATANTE. Havendo autorização para a interrupção, o serviço não será considerado indisponível durante o período indicado. Entretanto, caso a CONTRATADA exceda o período previsto, o serviço será considerado indisponível no tempo excedente.

6.4. O serviço contratado será considerado disponível desde que esteja plenamente funcional e operacional, atendendo a todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência. O serviço não será considerado indisponível em razão de fatos que estejam sob a responsabilidade da CONTRATANTE;

6.5. Caso a CONTRATADA necessite de acesso físico em local sob a responsabilidade da CONTRATANTE para a reparação ou disponibilização de qualquer serviço e o referido local encontre-se fechado, o prazo para reparação e/ou disponibilização do serviço ficará suspenso até que seja providenciado pela CONTRATANTE o referido acesso, sendo que o prazo começará a contar a partir deste momento;

6.6. Poderão ser solicitados, durante a vigência do contrato, novos acessos, alterações de velocidade ou mudanças de endereço. Quaisquer alterações relativas ao serviço de acesso serão informadas pela CONTRATANTE, mediante documento próprio a ser definido após assinatura do contrato;

6.7. Todas as solicitações da CONTRATANTE durante a vigência do Contrato serão precedidas de estudo de viabilidade técnica pela CONTRATADA. Para as solicitações sem viabilidade técnica imediata, justificada formalmente pela CONTRATADA, será acordado entre as partes um prazo máximo para instalação definitiva do acesso, prazo este que não será superior a 180 (cento e oitenta) dias. Uma vez que haja viabilidade técnica, não será justificado o não atendimento por falta de viabilidade econômica;

6.8. As solicitações de cancelamento de acesso realizadas pela CONTRATANTE deverão ser realizadas no prazo máximo de 1 (um) dia corrido, a contar da solicitação, para desativação do enlace e remoção da gerência. Após este prazo, não será devido os valores do respectivo acesso pela CONTRATADA. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 dias para remoção dos equipamentos;

6.9. Havendo pedido de redução (downgrade) ou aumento (upgrade) da velocidade de determinado link, o prazo máximo para adequação da taxa de transmissão do enlace para a nova taxa solicitada será de 60 (sessenta) dias corridos após o requerimento da CONTRATANTE e seu valor corresponderá à nova velocidade a partir da data da efetiva mudança, sempre respeitando o limite legal estabelecido para alteração contratual, previsto no art. 65 da lei 8666/93;

6.10. Níveis de serviço para os Acessos MPLS

6.10.1. Os Níveis de SLA exigidos para os Acessos MPLS são os seguintes:

6.10.1.1. Disponibilidade mínima mensal de 99,4%;

6.10.1.2. Taxa de erros máxima admitida de 10e-6;

6.10.1.3. Perda máxima de pacotes de 2%;

6.10.1.4. Tempo máximo de variação de retardo (jitter) de 20 ms;

6.10.1.5. Tempo máximo de retardo (delay) de 80 ms;

6.10.1.6. Tempo máximo de recuperação do acesso de 4 horas para regiões metropolitanas e 8 horas para interior;

6.10.1.7. Prazo máximo de instalação, 60 dias corridos, a partir da data de solicitação, conforme demanda da CONTRATANTE;

6.10.1.8. Tempo máximo para mudança de endereço, 60 dias corridos, a partir da data de solicitação, mantendo o acesso antigo em funcionamento até 2 horas antes da ativação do novo acesso no novo endereço;

6.10.1.9. Tempo máximo para mudança de velocidade, sem alteração do meio de acesso, 30 dias corridos, a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 1 hora;

6.10.1.10. Caso haja necessidade de prorrogação, motivado, por exemplo, pelo acréscimo de hardware, obras civis, troca de equipamentos e instalação de novos hardwares, a CONTRATADA poderá solicitar dilação dos prazos descritos no item 6.10.1.7 por mais 60 (sessenta) dias corridos;

6.10.2. Na ocorrência de inoperância dos circuitos localizados no Interior do Estado do Amazonas, serão considerados os seguintes prazos:

- Terrestre = 8 (oito) horas
- Aéreo = 24 (vinte e quatro) horas
- Aéreo + Fluvial = 48 (quarenta e oito) horas
- Fluvial = 72 (setenta e duas) horas
- Terrestre + Fluvial = 72 (setenta e duas) horas

6.10.3. As penalidades abaixo serão aplicadas nos valores individuais de cada acesso ativo e constarão na fatura mensal do mês referente à prestação do serviço. No caso de descumprimento pela CONTRATADA de mais de um Nível de Serviço acordado em um determinado acesso, as penalidades serão cumulativas até o valor máximo de 100% (cem por cento).

| Nível de Serviço | PENALIDADE |
|---|---|
| Taxa de erros e perda de pacotes média medida maior que a contratada | 10% |
| Latência média máxima medida maior que a contratada | 10% |
| Variação de retardo (jitter) medida superior que a contratada | 10% |
| Prazo de instalação maior que o contratado | 15% + 1% ao dia * |
| Prazo de mudança de velocidade, endereço ou tecnologia maior que o contratado | 15% + 1% ao dia * |
| Prazo de recuperação do acesso maior que o contratado | 10% |
| Disponibilidade mensal medida (%) | PENALIDADE |
| Abaixo de 99,4% até 99,3% | 8% |
| Abaixo de 99,3% até 99% | 11% |
| Abaixo de 99% até 98,7% | 15% |
| Abaixo de 98,7% até 98% | 20% |
| Abaixo de 98% | 50% |
| * 15% de penalidade referente ao prazo de instalação e mudança de velocidade e de endereço determinados + 1% referente ao dia de atraso que ultrapassar o prazo determinado. | |

## 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

7.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, durante a vigência do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

7.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

7.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

7.5. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

7.6. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas;

7.7. Apresentar, quando solicitado, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão;

7.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

7.9. Não transferir a outrem a execução do objeto do contrato, no todo ou em parte, sem a prévia e expressa anuência do Departamento de Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas;

7.10. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

7.11. Atender prontamente qualquer exigência do representante do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas inerente ao objeto do contrato;

7.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir que o menor de 18 (dezoito) anos exerça em trabalho noturno, perigoso, insalubre ou penoso;

7.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência;

7.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, salvo em caso de quebra de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária;

7.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para

o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.16. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus funcionários durante a execução dos serviços ainda que no recinto do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas;

7.17. Adicionalmente às obrigações listadas acima, a CONTRATADA está obrigada a:

7.17.1. Responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os equipamentos e meios necessários para promover a interconexão entre o rack onde ficarão os equipamentos da CONTRATADA com os equipamentos da CONTRATANTE;

7.17.2. Responsabilizar-se pela manutenção e reposição dos equipamentos e infraestrutura necessária como cabos, conectores, adaptadores, atendendo os índices de disponibilidade e desempenho especificados neste Termo de Referência;

7.17.3. Designar preposto responsável pelo atendimento à CONTRATANTE, devidamente capacitado com poderes para decidir e solucionar questões pertinentes ao objeto contratado;

7.17.4. Responsabilizar-se por todas as despesas relativas a manutenções corretivas excepcionais com deslocamento de técnicos de outra localidade que se fizerem necessárias ao perfeito funcionamento dos sistemas;

7.17.5. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado, inclusive a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, ficando o TJAM desde já autorizado a descontar o valor correspondente dos pagamentos devidos a CONTRATADA.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

8.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

8.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

8.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

8.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA.

## 9. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de custo dos bens e/ou serviços a serem adquiridos ou prestados, constantes deste Termo de Referência, será discriminada na planilha de valor estimado, de competência da Divisão de Infraestrutura e Logística - DVIL.

## 10. DA NECESSIDADE DE CONTRATO

Para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência faz-se necessária a formalização do Contrato Administrativo, nos termos do artigo 54 e seguintes da Lei nº 8.666/1993 pelo período de 180 (cento e oitenta) dias.

## 11. DO PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO

A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura do respectivo termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57 da Lei nº 8.666/93, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração;

## 12. DA SUBCONTRATAÇÃO

Tendo em vista a criticidade das operações que ocorrem através de transações na rede de dados e considerando a necessidade do acesso contínuo às informações como forma de garantia da continuidade do negócio do TJAM, a subcontratação de terceiro será admitida para a última milha. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade deste recurso, com entregas compatíveis com o acordo de nível de serviço estabelecido neste Termo de Referência. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem

como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da contratação.

## 13. DA VISTORIA TÉCNICA

13.1. A empresa poderá examinar as localidades onde serão realizados os serviços através de visita ao local, com vistas à composição de seu preço, analisando os cenários para a execução dos itens constantes do presente Termo de Referência;

13.2. A realização da vistoria prévia será realizada através do representante técnico do interessado, sendo este acompanhado por servidor designado da Divisão de TIC do TJAM, o qual atestará a declaração comprobatória da vistoria efetuada, em documento previamente elaborado pela empresa;

13.3. A vistoria técnica deverá ser agendada previamente com a Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Amazonas, nos horários de 9h às 14h, através do telefone (92) 2129-6767 ou ainda pelo e-mail: ti@tjam.jus.br;

13.4. Caso a empresa opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração própria, de que conhece as condições locais para a execução do objeto, em conformidade com o artigo 18 da Resolução nº. 114/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

## 14. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.1. As empresas interessadas deverão apresentar termo de autorização do Serviço de Comunicação Multimídia, que comprova atendimento das condições previstas no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.° 614, de 28 de maio de 2013;

14.2. As empresas interessadas deverão apresentar Atestado de Capacidade Técnica, emitido por entidade pública ou privada, comprovando o fornecimento satisfatório de material e serviço similar ao solicitado, de pelo menos 30% do objeto deste termo de referência.

## 15. DO PAGAMENTO

15.1. O pagamento será efetuado pela Divisão de Orçamento e Finanças do TJAM, de acordo com a legislação vigente, após recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, conferida e atestada pelo setor requisitante, comprovando a prestação do serviço ou o fornecimento do material de maneira satisfatória;

15.2. Poderão ser solicitados para o pagamento: Nota Fiscal, de acordo com a legislação vigente; provas de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (Certidão de Regularidade do FGTS), perante o Instituto Nacional do Seguro Social (Certidão Negativa de Débito do INSS), perante a Fazenda

Federal (Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos TRIBUTOS FEDERAIS e à DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO), perante a Fazenda Estadual (Certidão Negativa de DÉBITO DO ESTADO), perante a Fazenda Municipal (Certidão Negativa de DÉBITO MUNICIPAL), e perante a Justiça do Trabalho;

15.3. Constatada qualquer incorreção na Nota Fiscal, bem como qualquer outra circunstância que desaconselha o seu pagamento, o prazo para pagamento fluirá a partir da respectiva regularização;

15.4. A fiscalização e o acompanhamento da prestação do serviço ou fornecimento do material será realizada por servidor da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, a ser designado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

São obrigações da fiscalização contratual:

15.4.1. Acompanhar a execução do contrato, fiscalizando o cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Referência;

15.4.2. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

15.4.3. Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is) apresentada(s) pela contratada, comprovando a prestação do serviço de maneira adequada e satisfatória.

## 16. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

O recebimento dos serviços será feito em duas etapas:

16.1. **Provisoriamente**, no momento da entrega do objeto. Nesta etapa, o servidor ou a comissão designada procederá o recebimento do objeto limitando-se a verificar o discriminado na Nota Fiscal, e fazendo constar no canhoto e no verso da Nota Fiscal a data da entrega, e se for o caso, as irregularidades observadas;

16.2. **Definitivamente**, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório. Nesta etapa, o servidor ou a comissão designada verificará as especificações do objeto entregue em face ao exigido no Termo de Referência e o ofertado na proposta de preço;

16.3. Os materiais e serviços poderão ser recusados se não atenderem às especificações dispostas no Termo de Referência e na proposta de preço;

16.4. Ocorrendo a hipótese prevista no item acima, a contratada deverá providenciar a substituição do material ou reparação do serviço no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas acerca do não aceite.

## 17. LOCAL E PRAZO DE ENTREGAS DOS SERVIÇOS E MATERIAIS

17.1. O prazo máximo para entrega do material e prestação do serviço de instalação dos 20 (vinte) pontos de acesso (conforme Tabela 1 - item 5.3.5) será de 60 (sessenta) dias, a partir do recebimento da Nota de Empenho, devendo os materiais serem entregues devidamente embalados de forma a não serem danificados durante as operações de transporte e descarga, no local da entrega;

17.2. Em cada etapa da instalação de cada site, deverá ser expedido laudo de entrega pela CONTRATADA com detalhamento da instalação, diagrama da topologia física e lógica, bem como os endereçamentos lógicos dos equipamentos;

17.3. O prazo de entrega estabelecido no item anterior poderá ser prorrogado desde que devidamente justificado pela empresa contratada;

17.4. A justificativa de que trata o subitem anterior deverá ser enviada ao TJAM antes do encerramento do prazo de entrega e será objeto de análise e decisão pelo TJAM;

17.5. Será observada a justificativa, desde que esta não traduza em impactos operacionais nas atividades dos sites do TJAM;

17.6. Os locais de entrega dos equipamentos que compõem a infraestrutura necessária, além da ativação dos links, estão dispostos no item 5.3.5 deste Termo de Referência;

17.7. As entregas serão realizadas preferencialmente de segunda a sexta-feira, no horário das 8 às 14 horas;

17.8. As instalações e ativações deverão ser programadas com a equipe de infraestrutura da DVTIC, orientadas ao plano de implantação com os detalhamentos e cronogramas apresentados pela CONTRATADA;

17.9. Todas as despesas relativas à entrega e transporte dos objetos ofertados, bem como todos os impostos, taxas e demais despesas decorrentes da presente aquisição, correrão por conta exclusiva da contratada.

Manaus, 09 de dezembro de 2020.

DIOGO MENDONÇA DE SOUSA
Assistente Judiciário

LEONARDO AUGUSTO ALVES
DE LIMA SOARES
Analista Judiciário

RODRIGO CAMELO DE OLIVEIRA
Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação do Edifício Arnoldo Péres

RICARDO DOS SANTOS CÂMARA
Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação