



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

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto: Registro de Preços para contratação de empresa especializada para prestação de Serviço de conectividade à INTERNET via satélite de baixa órbita, com fornecimento de terminais, pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações técnicas.

1.2. Justificativa para a aquisição/contratação:

1.2.1. 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, escalável e resiliente, buscando manutenção e eventual ampliação dos sistemas informatizados que sustentam a atuação do órgão, visando aumento da produtividade.

1.2.2. A justificativa para a contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

1.3. Especificação técnica do Objeto e Quantitativo:

GRUPO 1					
Item	Catser	Descrição	Meses	Quantidade	Quantidade Mínima por Contratação
1	26557	Locação de pontos de Acesso à Internet Satélite de Baixa Órbita (LEO) - Kits Starlink Flat High Performance (HP)	12	61	1
2	26557	Serviço em local fixo de acesso a Internet, Manutenção e Serviço Business Velocidades: Down/Up 200Mbps/20Mbps, com franquia de 2 TB/mês de dados na rede LEO da Starlink.	12	61	1
3	26166	Serviço de instalação dos Kits Starlink Flat High Performance (HP).	1	61	1

1.3.1. O LICITANTE VENCEDOR deverá dispor de Central de Atendimento para recebimento de reclamações, abertura de chamados para manutenção, registro de incidentes e problemas, assistência técnica e suporte, bem como esclarecimento de dúvidas quanto a utilização dos produtos e soluções fornecidos, em regime de 07 dias por semana, 24 horas por dia. Esta estrutura deverá possibilitar a abertura de chamados e comunicações via Web e via Whatsapp.

1.3.2. O NOC deve contar com uma infraestrutura necessária instalada para a prestação dos serviços de monitoramento, de forma a permitir ações preventivas que evitem interrupções no serviço prestado, bem como minimizem o tempo de atendimento quando necessários.

1.3.3. O sistema deve atender os índices de performance descritos abaixo:

1.3.3.1. Disponibilidade média mensal de 95%;

1.3.3.2. Latência média de até 150ms;

1.3.3.3. Download mínimo de 40 megas (Desejável 200 megas);

1.3.3.4. Upload mínimo de até 10 megas (Desejável 20 megas).

1.3.4. A cobrança do serviço será mensal.

1.3.5. O serviço mensal deverá disponibilizar uma franquia mínima de 2 Terabytes (dois terabytes) para as unidades fixas.

1.3.6. O kit é composto de uma antena, um router, uma fonte e cabos de conexão.

1.3.7. O LICITANTE VENCEDOR deverá ser credenciado como empresa representante do fabricante dos equipamentos ofertados, cuja comprovação poderá ser realizada mediante apresentação de documento do próprio fabricante ou mediante disponibilidade da informação no site oficial do fabricante.

1.3.8. Localidades fixas:

1.3.8.1. Quantidade: 61 localidades

1.3.8.2. Franquia: 2 TB por localidade

1.3.8.3. Velocidade desejável: 200 Mbps de download e 20 Mbps de upload.

1.3.8.4. Antena Starlink Flat de alta performance

1.3.8.5. Capacidade de operar em diversas condições climáticas

1.3.8.6. Compatibilidade com os padrões de comunicação via satélite da Starlink

1.3.8.7. Facilidade de instalação e configuração. Sem necessidade de auto apontamento

1.3.8.8. A empresa vencedora deverá instalar e configurar todos os Links, deixando os mesmos em total funcionamento, navegando na Internet.

1.3.8.9. Caso o componente não mais se encontre disponível no mercado, admitem-se substitutos com qualidade e características idênticas ou superiores, mediante aprovação da contratante.

1.3.9. Os circuitos de rede devem suportar as tecnologias empregadas na Internet, devendo apresentar compatibilidade, ao menos, com os protocolos IP, TCP, UDP, HTTP, TELNET, FTP, SMTP, IMAP, POP3, SNMP, SSH, VPN, ICMP, bem como a outros protocolos baseados em TCP/IP solicitados pelo CONTRATANTE.

1.3.10. A solução deverá ser entregue em funcionamento e apta a ser ativada na rede local (LAN) do CONTRATANTE através de cabos metálicos padrão Ethernet RJ-45.

1.4. Caracterização do Objeto:

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

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

1.5. Fundamentação Legal:

1.5.1. A contratação/aquisição para a execução do objeto 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;
- c) Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022.

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	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	Locação de pontos de Acesso à Internet Satélite de Baixa Órbita (LEO) - Kits Starlink Flat High Performance (HP)	MENSAL	61	R\$	R\$	R\$
2	Serviço em local fixo de acesso a Internet, Manutenção e Serviço Business Velocidades: Down/Up 200Mbps/20Mbps, com franquia de 2 TB/mês de dados na rede LEO da Starlink.	MENSAL	61	R\$	R\$	R\$
3	Serviço de instalação dos Kits Starlink Flat High Performance (HP).	UNIDADE	61	R\$	----- ----- ----	R\$
						R\$

1.8. Adequação orçamentária:

1.8.1. A aquisição pretendida está prevista no Plano de Contratação Anual 2024, sob o Código SETIC-2024-64.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1. O objeto deste Termo de Referência caracteriza-se como situação prevista na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, nos termos do artigo 28, inciso I da, Lei nº 14.133/2021.

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

2.3. O procedimento para a contratação pretendida neste instrumento será regido pelo Sistema de Registro de Preços.

2.4. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

2.5. O critério de adjudicação da contratação será GLOBAL, levando em consideração o prejuízo de ordem técnica que poderia ocorrer caso os serviços fossem prestados por diferentes empresas, uma vez que os serviços a serem contratados guardam estreita relação entre si e dependem de forte integração para que sejam efetivos e alcancem os resultados pretendidos.

2.6. Não será permitida a subcontratação total do objeto deste Termo de Referência.

2.6.1. A subcontratação será permitida apenas para os serviços de instalação e manutenção do objeto contratado.

2.6.2. Nos casos de subcontratação parcial dos serviços, o LICITANTE VENCEDOR deverá supervisionar e coordenar os trabalhos da(s) SUBCONTRATADA(S), assumindo total responsabilidade pela qualidade e cumprimento dos prazos de execução dos serviços.

2.6.3. A aceitação pela CONTRATANTE de qualquer subcontratada não isentará o LICITANTE VENCEDOR de suas obrigações e responsabilidades assumidas na forma deste Contrato, permanecendo o LICITANTE VENCEDOR integralmente responsável perante a CONTRATANTE pelos serviços executados pelas suas subcontratadas.

3. REQUISITOS DO FORNECEDOR

3.1. Vistoria:

3.1.1. As interessadas poderão realizar, sob o acompanhamento de servidor especialmente designado, vistoria aos locais de execução dos serviços, no todo ou em parte, em data e horário previamente acordados segundo a conveniência deste Órgão, com o objetivo de conhecer as instalações onde serão executados os serviços e sanar as dúvidas porventura existentes, a fim de subsidiar a elaboração das propostas a serem submetidas ao certame.

3.1.2. A vistoria deverá ser realizada por técnico devidamente credenciado pela empresa interessada, sendo exigido, no ato da visita, a apresentação de documento de credenciamento, emitido pelo representante legal da empresa, indicando o nome de seu colaborador, número da célula de identidade e CPF e delegação de poderes para representá-la na visita. A falta deste documento impossibilitará que o representante e a empresa participem da vistoria.

3.1.3. Quando a pretensa licitante dispensar a realização da vistoria, deverá apresentar, quando da realização do certame, Declaração de Opção pela Dispensa de Vistoria, segundo os critérios estabelecidos pela COORDENADORIA DE LICITAÇÃO.

3.1.4. Não serão admitidas quaisquer alegações de desconhecimento ou erro orçamentário por parte da futura CONTRATADA, quando do cumprimento das obrigações.

3.1.5. Caso haja interesse, licitante, as visitas deverão ser previamente agendadas, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, pelo telefone (92) 2129-6631 – DIVISÃO DE SUPORTE AOS SISTEMAS JUDICIAIS DO INTERIOR, no período das 8 às 14hs, ou via email através de: suporte.interior@tjam.jus.br.

3.1.6. A vistoria poderá ser realizada até dois dias úteis anteriores à data estipulada para abertura do certame.

3.2. Capacidade Técnica:

- 3.2.1. A licitante deverá apresentar comprovação de aptidão para o fornecimento de serviços similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 3.2.2. A exigência de atestados será restrita às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação, assim consideradas as que tenham valor individual igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação.
- 3.2.2.1. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de 25%, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 3.2.3. O(s) atestado(s) apresentado(s) poderão ser objeto de diligência a critério da Administração, para a verificação da autenticidade do conteúdo.
- 3.2.4. Apresentar documento declarando ter capacidade técnica para atender a todos os requisitos especificados no Termo de Referência.
- 3.2.5. Termo de Autorização para prestação de serviços SCM (Serviços de Comunicação Multimídia) da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações).
- 3.2.6. A empresa deverá ser revendedora autorizada da Starlink. Comprovação via site do fabricante, ou outro documento conforme estabelecido no item 1.3.7.
- 3.2.7. Capital social mínimo de 10% do valor total estimado do contrato, como um dos requisitos para habilitação econômica.

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 Ata de Registro de Preços.
- 4.3.2. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.
- 4.3.3. Os órgãos e entidades poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:
- I - apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;
 - II - demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado;
 - III - prévias consulta e aceitação do órgão ou entidade gerenciadora e do fornecedor.
- 4.3.4. A faculdade de aderir à ata de registro de preços na condição de não participante poderá ser exercida:
- I - por órgãos e entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal, relativamente a ata de registro de preços de órgão ou entidade gerenciadora federal, estadual ou distrital; ou
- 4.3.5. As aquisições ou as contratações não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e para os órgãos participantes.
- 4.3.6. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.
- 4.3.7. Será necessária a formalização de contrato para a execução do serviço objeto desse termo.
- 4.3.8. Após a assinatura do contrato, o órgão poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

4.4. Vigência contratual:

- 4.4.1. A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado na forma do art. 107 da Lei nº 14.133/21.

4.5. Índice de reajuste:

- 4.5.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, após solicitação da CONTRATADA, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, tendo como limite máximo a variação do IST/ANATEL 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. Fiscalizar e acompanhar a execução da Ata de Registro de Preços.
- 5.1.10. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).
- 5.2. 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. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE necessários à perfeita execução do objeto.
- 5.2.24. 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).
- 5.2.25. Manter um centro de atendimento e suporte para resolução de problemas, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, e que possa ser contatado através da ligação telefônica, na língua portuguesa, bem como grupo de suporte via Whatsapp.
- 5.2.26. Durante a vigência do contrato, sempre que houver lançamento de nova versão de sistema operacional e ou firmware que faça correções de segurança dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá providenciar as devidas atualizações com prévia aprovação da FISCALIZAÇÃO, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 5.2.27. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor. Os quais deverão apresentar-se à CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.
- 5.2.28. Atender às reclamações sobre falhas ou interrupções no serviço, concedendo desconto nos casos discriminados no item ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO deste Termo de Referência.

6. REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. A execução do objeto deste Termo de Referência será por demanda.

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.

6.2.1 Em até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato, recebimento da Nota de Empenho e da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá entregar um cronograma para a implantação dos serviços contendo no mínimo:

6.2.1.1. Responsável pela implantação;

6.2.1.2. Cronograma de implantação, contendo: (Nome da Localidade, Data de Entrega dos Equipamentos, Data de Instalação e Ativação, Status).

6.2.2. A CONTRATADA deverá concluir os serviços de instalação e ativação de todo o objeto no seguinte prazo em até 90(noventa) dias corridos nas unidades remotas localizadas no interior do Estado do Amazonas, contados da entrega do cronograma pela CONTRATADA.

6.2.3. Os desalinhamentos no cronograma que possam comprometer as datas previstas para as entregas devem ser informados a CONTRATANTE a fim de buscar alternativas de remediação dos problemas.

6.2.4. Considera-se o serviço ativado quando, após comunicação oficial da CONTRATADA informando a efetiva instalação, configuração e disponibilização do serviço, for realizado teste de conectividade pelos técnicos da CONTRATANTE, identificado o atendimento de todos os requisitos técnicos para os links, inclusive de monitoração.

6.2.5. O não cumprimento dos prazos e das condições de entrega dos serviços sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

6.3. Os locais de entrega e/ou prestação dos serviços estão apresentados no ANEXO III deste Termo de referência.

6.4. As entregas deverão ser previamente agendadas através do telefone (92) 2129-6631 – DIVISÃO DE SUPORTE AOS SISTEMAS JUDICIAIS DO INTERIOR, no período das 8 às 14hs, ou via email através de: suporte.interior@tjam.jus.br.

6.4.1. O prazo máximo para entrega dos itens será de 90 (noventa) dias corridos, contados da entrega do cronograma pela CONTRATADA.

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

6.4.3. 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.

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

6.5.1. **Provisoriamente**, no momento da entrega do objeto, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado e assinado pelas partes, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, para efeito de verificação de conformidade com as especificações e exigências constantes neste Termo. 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.

6.5.2. **Definitivamente**, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado e assinado pelas partes, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório.

6.5.3. O objeto será recusado caso não atenda as especificações técnicas solicitadas no Termo de Referência, devendo a empresa providenciar os ajustes necessários para adequação, em um prazo de 10 dias corridos, contados a partir da comunicação, quando do não aceite.

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

6.5.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do objeto.

6.6. GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

6.1. A CONTRATADA deverá reparar ou substituir o ativo inoperante ou danificado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data de notificação pelo representante do TJAM, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.2. A CONTRATADA deverá observar o intervalo de tempo máximo para reparo/restabelecimento de um circuito inoperante, contado da abertura do chamado, verificado conforme os casos abaixo:

6.3. O Tempo de Reparo deverá ser de no máximo 24(vinte e quatro) horas contínuas para as unidades próximas à Manaus (Via terrestre).

6.4. O Tempo de Reparo para as unidades remotas do interior do Amazonas deverá ser conforme o quadro abaixo.

Condições de acesso para atendimento presencial	Tempo de reparo máximo
Terrestre	Até 24 horas
Aéreo	Até 48 horas
Terrestre + Fluvial	Até 72 horas
Aéreo + Fluvial	Até 96 hora

6.5. Em todo caso, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em no máximo 1 (uma) hora.

6.6. 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;

6.7. A Gerência deverá dar suporte a chamados referentes à recuperação de falhas de circuitos e serviços, configuração de equipamentos, endereçamento, desempenho e segurança.

6.8. A abertura do chamado deverá ser realizada pela equipe de gerência da CONTRATADA, imediatamente após a constatação de defeito ou falha em qualquer circuito ou serviço que esteja em funcionamento.

6.9. Após a abertura do chamado, em um prazo máximo de 20 (vinte) minutos, o atendente responsável pela abertura de chamado deverá entrar em contato com técnico da CONTRATANTE, podendo ser por email ou whatsapp para informar as providências já tomadas e a estimativa para solução do problema.

6.10. Após a abertura do chamado, seja de forma pró-ativa pela gerência ou reativa por chamada telefônica ou meio eletrônico, deve ter prazo máximo SLA acordado para resolução da falha identificada.

- 6.11. Os circuitos e serviços deverão receber uma identificação única tanto para a CONTRATANTE como para a CONTRATADA, que deverá ser de conhecimento de todos os atendentes da equipe de Gerência, e será utilizada na abertura do chamado técnico pela Gerência Pró-ativa.
- 6.12. As informações de chamados, que serão visualizadas através do Portal on-line, deverão conter:
- 6.12.1. Número do Chamado;
 - 6.12.2. Data e Hora da Abertura;
 - 6.12.3. Status (aberto/fechado);
 - 6.12.4. Localidade;
 - 6.12.5. Responsável pela abertura (atendente Contratada);
 - 6.12.6. Descrição do Problema motivador do chamado técnico;
 - 6.12.7. Histórico das ocorrências do chamado (data/hora e descrição).
 - 6.12.8. As tentativas de contato com os técnicos da CONTRATANTE para aberturas de chamados, recorrências ou encerramento de chamados, que não tenham tido sucesso por ausência dos técnicos, deverão ser registradas no campo "Histórico" do chamado.
 - 6.12.9. Os chamados técnicos só poderão ser encerrados por um técnico da CONTRATANTE, em conjunto com a Central de Atendimento, que deverá entrar em contato com a CONTRATANTE, para encerrar os chamados solucionados.
 - 6.12.10. Os técnicos autorizados para o encerramento dos chamados serão informados pela CONTRATANTE, na implantação do serviço.
 - 6.12.11. A visualização das informações deverá ser via WEB, através de protocolo HTTPS.
 - 6.12.12. O intervalo de coleta dos dados para exibição das informações deverá ser de, no máximo, 5 minutos, podendo ser configurável.
 - 6.12.13. A visualização das informações deverá ser em tempo real, apresentando no mínimo as funcionalidades listadas nos itens abaixo:
 - 6.12.14. Alertas em caso de falhas e anormalidade dos circuitos, com grau de criticidade.
 - 6.12.15. Status de todos os elementos que compõem a topologia da rede para a prestação dos serviços.
 - 6.12.16. Visualização da utilização de banda dos circuitos, pelo menos, diário e mensal, com a opção de consulta de dados históricos.
 - 6.12.17. Visualização do tempo de resposta dos circuitos, em tempo real, com opção de consulta de dados históricos.
 - 6.12.18. Visualização dos chamados registrados, abertos e encerrados, dentro do prazo contratual, por data ou circuito, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados.
 - 6.12.19. O acompanhamento da qualidade dos serviços da rede, acompanhamento dos chamados e do SLA estabelecido será feito através de relatórios disponibilizados pela CONTRATADA, no Portal de Gerência, para consulta diária, mensal ou sob demanda.
 - 6.12.19.1 Mensalmente, ao encaminhar suas faturas, a CONTRATADA deverá também apresentar um relatório à CONTRATANTE, e torná-lo disponível no Portal, para fins de comprovação de atendimento do acordo de nível de serviço contratado, onde estejam apurados os seguintes itens:
 - 6.12.19.2 Nome da Contratante;
 - 6.12.19.3 Designação do circuito;
 - 6.12.19.4 Localidade do circuito;
 - 6.12.19.5 Número de chamados do período, por localidade;
 - 6.12.19.6 Tempo de reparo de cada chamado no período, por localidade;
 - 6.12.19.7 Disponibilidade apurada por localidade;
 - 6.12.19.8 Os relatórios abaixo poderão ser visualizados on-line com os dados em tempo real ou gerados sob demanda para períodos anteriores a 90 dias. Para fins destes relatórios deverá ser considerado o mês normal, ou seja, com todos os dias que o compõe:
 - 6.12.19.9 Relatórios de Disponibilidade: devem ser emitidos mensalmente e apresentar informações diária, semanal e mensal.
 - 6.12.19.10 Relatórios de Tráfego: relatórios diários que apresentam o tráfego de todos os circuitos, com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos da rede. Devem demonstrar informações da banda utilizada e do volume de tráfego.
 - 6.12.19.11. Relatório de Acompanhamento dos Chamados: relatório diário com todas as informações relativas ao chamado como data, hora, identificação do elemento (circuito ou equipamento), descrição detalhada do chamado.
 - 6.12.19.12 Relatórios de Chamados: relatório mensal de chamados abertos e encerrados.
 - 6.12.19.13 Relatório de Acompanhamento de SLA: descritivo de SLA, contendo para cada circuito as ocorrências de falhas, caso tenham existido e os valores mensais apurados para cada indicador estabelecido no item ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS.
 - 6.12.19.14 Relatório Específico de SLA: relatório de acompanhamento de cada indicador a ser monitorado para o SLA. Estes relatórios devem ser emitidos mensalmente.
 - 6.12.19.15 Todos os relatórios digitais deverão permitir o uso de filtros para visualizar as informações: Filtro por período desejado, por localidade.
 - 6.12.19.16 Todos os relatórios deverão possibilitar a seleção de datas de início e fim do período a que se referem os dados a serem exibidos.
 - 6.12.19.17 A CONTRATADA deverá armazenar todos os dados e informações coletadas durante a vigência do contrato, tais como: dados brutos coletados nos elementos gerenciados, dados sumarizados para confecção de relatórios, acompanhamento dos chamados, acompanhamento da qualidade de serviço, de faturamento, dentre outros. Esses dados deverão ser disponibilizados a CONTRATANTE ao final do contrato.
 - 6.12.20. As tecnologias para os enlaces e os equipamentos utilizados deverão estar devidamente regulamentadas e homologadas pela ANATEL, atendendo os requisitos mínimos descritos neste Termo.

7. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

7.1. Serão aplicadas as seguintes sanções no caso de descumprimento total ou parcial das regras estabelecidas no edital de licitação e no Contrato Administrativo e/ou Ata de Registro de Preços:

- 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.

8. ADOÇÃO DE IMR OU ANS:

8.1. Na prestação dos serviços objeto deste TR, a CONTRATADA obriga-se a atender aos parâmetros mínimos aceitáveis do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) especificado a seguir, sem que isso isente a CONTRATADA de cumprir todas as demais exigências deste TR, também passíveis de sanção.

8.2. A disponibilidade do serviço indica o percentual de tempo, durante o período de 1 (um) mês de operação, em que um ponto de acesso integrante do serviço permanecer em condições normais de funcionamento.

8.3. No cálculo da disponibilidade serão consideradas todas as interrupções do serviço, exceto as programadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, conforme anexo IV:

8.4. 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 05 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.

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

8.6. RETARDO DA REDE: Deverá atender o disposto no ANEXO IV deste TR;

8.7. PERDA DE PACOTES: Deverá atender o disposto no ANEXO IV deste TR;

8.8. TEMPO DE REPARO: a CONTRATADA deverá observar o intervalo de tempo máximo para reparo/restabelecimento de um circuito inoperante, contado da abertura do chamado, verificado conforme item 6.4.

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. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

9.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

9.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

9.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

9.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

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

10. GARANTIA CONTRATUAL

10.1. Será necessária, após a assinatura do contrato, a apresentação de comprovante de garantia contratual, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo-lhe optar por uma das modalidades de garantia previstas no art. 96, § 1º da lei nº 14.133/21.

10.2. Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

10.3. Quando a opção da garantia for a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá conter cláusulas específicas, oferecendo cobertura para despesas com obrigações contratuais e riscos trabalhistas, bem como multas que tenham caráter punitivo.

10.4. Aditado o Contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula. Nesses casos, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura do termo aditivo ao Contrato.

11. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

11.1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, e em conformidade com o art. 5º da Lei nº 14.133/21.

11.2. Adicionalmente, a empresa 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 Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, durante a execução dos serviços.

11.3. Recomenda-se que a contratada deverá cumprir as cotas raciais, de gênero e de pessoas com deficiência.

11.4. Recomenda-se exigir da contratada um programa interno de treinamento visando a redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.

11.5. Estabelecer a separação adequada e o descarte responsável de resíduos, incluindo a reciclagem de materiais quando aplicável.

11.6. Incentivar a redução de resíduos por meio de práticas de consumo consciente.

11.7. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar o uso.

11.8. Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados em função de seus serviços.

11.9. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

11.10. No que diz respeito à gestão de resíduos, a contratada deve 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.

12. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

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

13. DOS ANEXOS

13.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

- a) Modelo de Termo de Vistoria;
- b) Modelo de Dispensa de Vistoria;
- c) Endereços de Instalações;
- d) Acordo de Nível de Serviço;
- e) Mapa de Gerenciamento de Riscos na Contratação;
- f) Estudo Técnico Preliminar;
- g) 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 09/07/2024, às 16:15, 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 **1673689** e o código CRC **793575F5**.