



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

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Registro de Preço para contratação de empresa especializada para prestação de serviços de provimento de circuitos de transmissão de dados para interligação redundante de forma a garantir resiliência e continuidade dos serviços nas unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), em Manaus, nos municípios do interior do Estado do Amazonas e nas instituições parceiras, contemplando o fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços contratados, pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações técnicas.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Entre os anos de 2016 e 2020, as unidades do TJAM contavam com links de comunicação MPLS da Embratel de apenas 10 Mbps;
2.2. Com a improrrogabilidade desse contrato em 2020, contratamos os serviços de comunicação da operadora OI com o dobro da capacidade, 20 Mbps;
2.3. Com a evolução das atividades desenvolvidas no TJAM, além de 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, houve um natural estado de saturação da capacidade disponível de banda;
2.4. Além da banda obsoleta, há ainda o problema da falta de redundância do link de comunicação. Ou seja: os links dos fóruns são providos por uma única operadora e isso tem sido um grande problema, principalmente hoje em dia com constantes trocas de postes e episódios cada vez mais frequentes de furtos e vandalismos nos cabos de fibra óptica.
2.5. Evidenciada a necessidade de interligação redundante das unidades prediais descentralizadas (sítios) do TJAM (CONTRATANTE) e a interconexão com instituições parceiras, objetiva-se com este Termo de Referência (TR) especificar os requisitos do serviço de comunicação de dados utilizando infraestrutura de rede via **fibra óptica**, a ser oferecido por empresas especializadas;
2.6. 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;
2.7. Os sistemas de informação do TJAM requerem processamento em tempo real e apresentam elevado volume de tráfego, suportando desde serviços de atendimento ao cidadão a necessidades internas de manutenção do órgão. Com isso, as especificações partem do princípio de que a solução a ser contratada deverá ter alta disponibilidade, desempenho e segurança;
2.8. Portanto, os serviços de telecomunicações por meio de rede IP (*Internet Protocol*) multisserviços, utilizando tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*), com a operadora OI, não têm mais se mostrado suficiente para atender com qualidade as necessidades das unidades metropolitanas, conforme pedidos de melhoria registrados nos Processos Administrativos 2022/000035196-00, 2023/000012288-00, 2023/000002138-00 e 2023/000012444-00;
2.9. Por fim, faz-se necessário contratar mais uma operadora para prestação desses serviços de telecomunicações por meio de rede IP multisserviços e não utilize da rede/backbone ou circuitos/enlaces das operadoras atualmente CONTRATADA OI e OZÔNIO, como forma de garantirmos a efetiva resiliência e redundância exigida de continuidade dos serviços.

3. FUNDAMENTO LEGAL

3.1. Não há legislação aplicável especificamente ao objeto licitado, além das que regem o processo licitatório e que já foram identificadas no Estudo Técnico Preliminar - a saber: Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993; Lei nº10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual nº. 40.674/2019 e Resolução nº 25/2019 do TJAM.

4. DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIA

4.1. Para fins deste Termo de Referência (TR):
4.1.1. TJAM: o Tribunal de Justiça do Amazonas será denominado simplesmente de "TJAM";
4.1.2. SETIC: a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação será denominada simplesmente de "SETIC";
4.1.3. HORÁRIO REGIMENTAL DO TJAM: período compreendido entre 8h e 14h, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados, será denominado simplesmente de "HORÁRIO REGIMENTAL DO TJAM";
4.1.4. TIC: a Tecnologia da Informação e Comunicação será denominada simplesmente de "TIC";

5. DO REGISTRO DE PREÇOS

5.1. O procedimento para a aquisição/contratação pretendida será regido pelo Sistema de Registro de Preços, visto que os itens 8.1 e 8.2 deste TR preveem quantitativos mínimos e totais, o que por si só já configura que não é possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração, em alusão ao artigo terceiro do Decreto n.º 7.892/2013, transcrito abaixo:

Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

...

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

6. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

6.1. Diretrizes para o fornecimento de todos os tipos de circuito de comunicação de dados abrangidos no objeto deste TR, a saber: transporte via **FIBRA ÓPTICA**.
6.1.1. Os serviços deverão ser fornecidos por empresas CONTRATADAS, que não utilizem o BACKBONE ou qualquer infraestrutura das atuais CONTRATADAS OI e OZÔNIO, sob o regime de **menor preço por grupo**, em conformidade com especificado neste TR, responsabilizando-se por fornecer todo e qualquer componente necessário ao pleno estado de funcionamento do serviço.
6.1.2. Os serviços deverão contemplar fornecimento de equipamentos, instalação, configuração, operação, manutenção, suporte e gerência proativa dos serviços contratados.
6.1.3. Todos os equipamentos/acessórios necessários à execução dos serviços exigidos no objeto deste termo de referência devem ser fornecidos pelas CONTRATADAS sem ônus para a CONTRATANTE.
6.1.4. O serviço deverá ficar ativo 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo conectividade ininterrupta às unidades remotas, ou seja, não há procedimento de desconexão.
6.1.5. Os serviços de comunicação de dados deverão ser taxados em valor mensal fixo sem franquia de volume de dados, sem aplicação de políticas de Fair Access Policy (FAP) ou cobrança de tráfego excedente.
6.1.6. Caberá à CONTRATADA elaborar dimensionamento das instalações para cada caso, fornecer os materiais, providenciar documentação pertinente ao transporte de material, efetuar a instalação e manutenção dos equipamentos/acessórios necessários ao perfeito funcionamento de cada link de comunicação.
6.1.7. Nas unidades remotas a implantação do acesso deverá ocorrer através de conexão à interface LAN do equipamento de rede do TJAM, via cabo óptico, twinax ou cabo de rede metálico UTP, conector RJ-45, padrão Cat5 ou Cat6.
6.1.8. O endereçamento IP da interface LAN dos equipamentos de rede do TJAM, bem como as regras de roteamento do link de comunicação, devem ser estabelecidos em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE.
6.1.9. Todas as especificações SNMP da MIB dos equipamentos utilizados nas pontas do circuito devem estar plenamente disponíveis para consulta pela CONTRATANTE.
6.1.10. O custo do serviço contratado também deverá cobrir todas as despesas de deslocamento, diárias dos funcionários da CONTRATADA se necessário, hospedagem e alimentação da equipe que executará as atividades de instalação e manutenção.

6.1.11. Organizamos a Ata de Registro de Preços a ser formada em um grupo para capital Manaus e de um grupo para o interior do Estado do Amazonas, como forma de aproveitarmos a diversidade de empresas que já atuam de forma consolidada nessas regiões, conforme os quadros abaixo:

GRUPO 1: Serviço de comunicação de dados a ser prestado na cidade de Manaus		
ITEM	CÓDIGO SIASG	ESPECIFICAÇÕES
1	26476	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 4000 Mbps para o CONCENTRADOR na Sede do TJAM
2	26476	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 1000 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM
3	26476	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 100 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM
4	27570	Serviço de instalação do ponto de acesso.
5	27570	Serviço de remanejamento de ponto de acesso (equipamentos/enlace).

GRUPO 2: Serviço de comunicação de dados a ser prestado nas cidades: APUÍ, AUTAZES, HUMAITÁ, IRANDUBA, ITACOATIARA, ITAPIRANGA, LÁBREA, MANACAPURU, NOVO AIRÃO, PRESIDENTE FIGUEIREDO, RIO PRETO DA EVA, SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA, SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÁ, SILV		
ITEM	CÓDIGO SIASG	ESPECIFICAÇÕES
6	26476	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 2000 Mbps para o CONCENTRADOR na Sede do TJAM
7	26476	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 50 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM
8	27570	Serviço de instalação do ponto de acesso.
9	27570	Serviço de remanejamento de ponto de acesso (equipamentos/enlace).

6.1.12. Cada grupo deverá possuir vencedor único para todos os itens, uma vez que os bens e serviços pretendidos em cada grupo estão intrinsecamente relacionados. A adjudicação dos itens, dentro do mesmo grupo, para empresas diferentes poderia resultar na aquisição de soluções incompatíveis, o que acarretaria prejuízo a CONTRATANTE.

6.1.13. O escopo de cidades abrangidas em cada GRUPO poderá ser expandido pela CONTRATANTE, respeitando-se a disponibilidade técnica e a aceitação da CONTRATADA que atende o GRUPO em questão.

6.2. Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via **FIBRA ÓPTICA**:

6.2.1. O serviço de comunicação de dados do tipo transporte via **FIBRA ÓPTICA** consiste no fornecimento de circuitos terrestres de transmissão de dados bidirecional entre o Datacenter da Sede do TJAM em Manaus e as unidades remotas da CONTRATANTE localizadas em Manaus e no interior do estado do Amazonas.

6.2.2. Os links de dados das unidades remotas deverão ser concentrados na HUB da CONTRATADA e encaminhados via link dedicado de dados até o Datacenter da Sede do TJAM.

6.2.3. A implementação do acesso terrestre da HUB da CONTRATADA até o datacenter da sede do TJAM deverá ser executado em fibra óptica, sendo vedada a possibilidade de atendimento via radiofrequência.

6.2.4. O link dedicado de dados deve ter as seguintes características:

6.2.4.1. Os equipamentos concentradores deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, incluindo serviço de instalação e configuração. Deverão permitir a ativação de VPN e suportar padrão IPSEC (site-to-site) compatível com algoritmos de criptografia 56-bit DES, 168-bit 3DES, 128-bit AES e 256-bit AES, deve possuir ainda controle de banda, QOS, gerência SNMP, armazenamento e geração de relatórios de acesso.

6.2.4.3. A configuração dos equipamentos concentradores da CONTRATADA deverá permitir somente o tráfego de pacotes relacionados às redes da CONTRATANTE, não possuindo, portanto, qualquer tipo de restrição ou bloqueio para as redes do TJAM.

6.2.4.4. O circuito de dados dedicado reservado para o Backhaul deverá ser dimensionado para suportar a soma das capacidades efetivas dos links de cada uma das unidades remotas contratadas.

6.2.4.5. Todas as especificações SNMP da MIB dos equipamentos utilizados na conexão Backhaul devem estar plenamente disponíveis para consulta pela CONTRATANTE.

6.2.5. A saída de Internet Pública se dará pela sede da CONTRATANTE em contrato específico. Caberá a CONTRATADA encaminhar as requisições de acesso dos sites remotos para o concentrador da CONTRATANTE no site central, que gerenciará os níveis de acesso a rede mundial de computadores

6.2.6. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados em sua rede

6.3. Serviço de instalação do ponto de acesso:

6.3.1. A CONTRATADA deverá executar as obras civis de pequeno vulto nas unidades remotas e na instalação do concentrador, como dutos de passagem de cabos e demais instalações necessárias, respeitando as normas técnicas do projeto como implantação em solo, andar térreo e outros, até o rack de equipamentos da CONTRATANTE, de modo a realizar a devida ativação do link de dados.

6.3.2. A infraestrutura de instalação de equipamentos nas unidades é de responsabilidade da CONTRATADA como, por exemplo: rede de cabos metálicos específicos ou de fibras ópticas, elos metálicos, óticos, braçadeiras, conectores, parafusos de fixação, tubulações, anilhas de identificação, lançamento de cabos e outros itens, não discriminados neste documento, com o objetivo específico de viabilizar a implantação e correta instalação/identificação dos equipamentos necessários ao circuito de comunicação.

6.4. Serviço de remanejamento de ponto de acesso (equipamentos/enlace):

6.4.1. Para atender as necessidades eventuais das unidades remotas da CONTRATANTE e também do concentrador na sede do TJAM, alguns circuitos podem ser remanejados para outro endereço na mesma cidade, após a sua instalação, mediante emissão de documento formal de solicitação.

6.4.2. A CONTRATADA deverá realizar o remanejamento no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, a contar da data de recebimento da solicitação da CONTRATANTE.

6.4.3. O remanejamento do circuito, que compreende a desativação do circuito no endereço de origem (antigo) e a ativação no endereço de destino (novo), deverá ser feito de maneira que a comunicação seja interrompida por um período máximo de 24 horas contínuas.

6.4.4. A CONTRATADA será responsável por construir toda a infraestrutura necessária para o pleno funcionamento dos serviços até local de instalação dos equipamentos na unidade remota, tais como dutos de passagens de cabos, entre outros necessários a plena ativação do link na unidade remota.

6.4.5. Em qualquer remanejamento efetivado deverá passar pelas etapas de aceitação, de acordo com as condições de recebimento descritas neste TR.

6.4.6. Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo estipulado para mudança de endereço, estará sujeitará às sanções administrativas previstas no TR.

6.5. DA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

6.5.1 A CONTRATADA fica obrigada a observar as condições de execução do contrato, estando sujeita à avaliação da qualidade dos serviços prestados, segundo os níveis de serviço descritos neste TR.

6.5.2 No caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução das atividades previstas nos termos citados neste termo de referência, a CONTRATADA ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, ressalvados os casos devidamente justificados e comprovados, a critério da Administração e ainda garantia prévia e ampla defesa, às seguintes cominações administrativas, cumulativamente ou não, com as penalidades previstas neste instrumento:

6.5.2.1 Advertência por escrito:

6.5.2.1.1 Será aplicada penalidade de advertência no caso de atraso no cumprimento dos prazos para apresentação de uma solução definitiva para o problema com solução provisória, bem como, nos casos de atraso no encaminhamento do diagnóstico da ocorrência e comprovação da correção após a solução definitiva do problema.

6.5.2.2 Multa de:

6.5.2.2.1. 0,25% (zero vírgula trinta por cento) sobre o valor mensal contratado, por hora ou fração de hora de atraso, nos casos de descumprimento do tempo máximo de atendimento (SLA) previsto para chamados referentes à indisponibilidade do circuito de comunicação (estação remota), limitado a 48 horas. O atraso superior a 48 horas será considerado como descumprimento total da obrigação punível com as sanções previstas para o caso.

6.5.2.2.2. 2% (dois por cento) sobre o valor global contratado, por dia de atraso, nos casos de descumprimento do prazo previsto para a fase de instalação e ativação da solução de comunicação, limitado a 5 dias. O atraso superior a 5 dias será considerado como descumprimento total da obrigação punível com as sanções previstas para o caso.

6.5.2.2.3. 3,5% (três vírgula cinco por cento) sobre o valor global contratado, por dia de atraso, nos casos de descumprimento do tempo máximo de atendimento

previsto para chamados referentes a falhas no uso dos circuitos de dados ou problemas com impacto que atinjam mais de 10% das unidades remotas contratadas, ainda que estas continuem disponíveis, limitado a 3 dias. O atraso superior a 3 dias será considerado como descumprimento total da obrigação punível com as sanções previstas para o caso.

6.5.2.2.4. 5% (cinco por cento) no caso de reincidência na penalidade de advertência. Na hipótese de reincidência por três vezes na penalidade de advertência será considerado descumprimento total da obrigação punível com sanções previstas para o caso.

6.5.2.2.5. 10% (dez por cento) sobre o valor global contratado no caso de sem justificativa aceita pelo CONTRATANTE, o vencedor não retirar a Nota de Empenho, a Autorização de Fornecimento de Materiais/Serviço ou não assinar o contrato deixando, assim, de cumprir os prazos fixados, sem prejuízo das demais sanções previstas.

6.5.2.2.6. 30% (trinta por cento) sobre o valor global contratado nos casos de inexecução total objeto contratado.

6.5.2.2.7. 10% (dez por cento) sobre o valor global contratado nos casos de inexecução parcial ou de descumprimento de obrigação contratual.

6.5.2.2.8. 30% (vinte por cento) sobre o valor global contratado na hipótese de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA.

6.5.2.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a TJAM, por prazo não superior a cinco anos.

6.5.2.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei 8.666/93.

6.5.2.5 As penalidades serão obrigatoriamente registradas, e no caso de suspensão de licitar, a LICITANTE deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas no edital e das demais cominações legais.

6.5.2.6 A multa aplicada após regular Processo Administrativo será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

6.5.3 Da sanção aplicada caberá recurso, no prazo de cinco dias úteis da notificação, à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, ficando sobrestada até o julgamento do pleito.

6.5.4 As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

6.5.5 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à CONTRATADA o contraditório e ampla defesa.

6.6. DOS PARAMETROS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

6.6.1 Na prestação dos serviços objeto deste TR, a CONTRATADA obriga-se a atender aos parâmetros mínimos aceitáveis do acordo de nível de serviço (SLA) especificado a seguir, sem que isso isente a CONTRATADA de cumprir todas as demais exigências deste TR, também passíveis de sanção.

6.6.2 DISPONIBILIDADE DO ENLACE: 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.

6.6.2.1 No cálculo da disponibilidade serão consideradas todas as interrupções do serviço, exceto as programadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, conforme ANEXO III.

6.6.2.2. 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.

6.6.2.3. 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;

6.6.3 RETARDO DA REDE: Deverá atender o disposto no ANEXO III deste TR;

6.6.4 PERDA DE PACOTES: Deverá atender o disposto no ANEXO III deste TR;

6.6.5 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 os casos abaixo:

6.6.5.1. O Tempo de Reparo deverá ser de no máximo 4 (quatro) horas contínuas para as unidades remotas de Manaus.

6.6.5.2. 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 horas

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

6.6.5.4. 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;

6.6.5.5 - O tempo de repado deverá atender, no que couber, o disposto no ANEXO III deste TR;

6.7. DOS PARÂMETROS DE GERÊNCIA

6.7.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Gerência da Rede e Serviços contemplando as áreas funcionais de Gerência de Falhas, Desempenho, Configuração e de Nível de Serviço.

6.7.2 Para efeito deste Termo de Referência, o serviço de Gerência está dividido em: Gerenciamento Pró-ativo, Chamado Técnico, Portal de Gerência e Relatórios.

6.7.3 Gerenciamento proativo:

6.7.3.1 A CONTRATADA deverá manter uma infraestrutura própria de gerenciamento de redes e serviços com capacidade para gerenciamento de todos os circuitos e de todos os serviços, independentemente de uma eventual subcontratação.

6.7.3.2 Deverá abranger todos os equipamentos, circuitos e serviços, independentemente de suas tecnologias.

6.7.3.3 A CONTRATADA é responsável por fornecer, dimensionar e configurar os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para o provimento da solução de Gerência.

6.7.3.4 Qualquer inclusão ou alteração de características técnicas dos circuitos na gerência deverá ser realizado num prazo de 36 (trinta e seis) horas, a partir da implementação da característica técnica ou da ativação do novo circuito.

6.7.3.5 A Gerência de Rede e Serviços deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço, além da abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados técnicos, sempre comunicando a equipe técnica da CONTRATANTE.

6.7.3.6 Uma vez detectada e diagnosticada uma falha ou previsão de falha com degradação na qualidade dos serviços, deverão ser realizadas ações corretivas. São exemplos de falhas detectadas pelo monitoramento pró-ativo: taxa de erros acima do limite, intermitências, quedas de circuitos, circuito inativos e interfaces não ativas (down).

6.7.3.7 Além da correção de falhas ou da previsão de falhas, é necessário o monitoramento contínuo do desempenho, permitindo detectar e diagnosticar antecipadamente indisponibilidade, acima do acordado no nível de serviço.

6.7.3.8 A Gerência deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano.

6.7.3.9 Os dados deverão ficar armazenados ao longo de todo o contrato. A disponibilização dos dados será realizada on-line, para dados dos últimos 90 (noventa) dias e, acesso sob demanda para dados anteriores a esse período.

6.7.3.10 No caso da disponibilização dos dados sob demanda, a CONTRATADA terá o prazo de 3 (três) dias para enviar as informações solicitados.

6.7.3.11 Os atendentes da Gerência, responsáveis pela abertura e encerramento dos chamados, deverão ter conhecimento da infraestrutura da CONTRATANTE e só devem encerrar os chamados quando confirmarem a operacionalidade dos serviços com a CONTRATANTE, registrando no sistema o agente da CONTRATANTE que realizou os testes.

6.7.3.12 A CONTRATANTE fornecerá todas as informações necessárias, como endereço completo, telefones e contatos em todas as unidades que receberão os serviços, e serão gerenciadas pela CONTRATADA.

6.7.3.13 Complementarmente ao gerenciamento da CONTRATADA, será feito um gerenciamento pelos técnicos da CONTRATANTE. Para implementação dessa gerência, deverá ser habilitado o protocolo SNMP nos equipamentos, onde será criada a comunidade SNMP com o acesso de leitura liberado para a Gerência da CONTRATANTE, independente do gerenciamento realizado pela CONTRATADA.

6.7.4 Chamado Técnico:

6.7.4.1 A Gerência deverá dar suporte a chamados referentes à recuperação de falhas de circuitos e serviços, configuração de equipamentos, endereçamento,

desempenho e segurança.

6.7.4.2 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.

6.7.4.3 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, para informar as providências já tomadas e a estimativa para solução do problema.

6.7.4.4 Após a abertura do chamado, seja de forma pró-ativa pela gerência ou reativa por chamada telefônica pelo 0800 ou meio eletrônico, deve ter prazo máximo SLA acordado para resolução da falha identificada.

6.7.4.5 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.

6.7.4.6 As informações de chamados, que serão visualizadas através do Portal on-line, deverão conter:

6.7.4.6.1 Número do Chamado;

6.7.4.6.2 Data e Hora da Abertura;

6.7.4.6.3 Status (aberto/fechado);

6.7.4.6.4 Localidade;

6.7.4.6.5 Responsável pela abertura (atendente Contratada);

6.7.4.6.6 Descrição do Problema motivador do chamado técnico;

6.7.4.6.7 Histórico das ocorrências do chamado (data/hora e descrição).

6.7.4.7 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.

6.7.4.8 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.

6.7.4.9 Os técnicos autorizados para o encerramento dos chamados serão informados pela CONTRATANTE, na implantação do serviço.

6.7.5 Portal de Gerência

6.7.5.1 A visualização das informações deverá ser via WEB, através de protocolo HTTPS.

6.7.5.2 O intervalo de coleta dos dados para exibição das informações deverá ser de, no máximo, 5 minutos, podendo ser configurável.

6.7.5.3 A visualização das informações deverá ser em tempo real, apresentando no mínimo as funcionalidades listadas nos itens abaixo:

6.7.5.3.1. Alertas em caso de falhas e anormalidade dos circuitos, com grau de criticidade.

6.7.5.3.2. Status de todos os elementos que compõem a topologia da rede para a prestação dos serviços.

6.7.5.3.3. Visualização da utilização de banda dos circuitos, pelo menos, diário e mensal, com a opção de consulta de dados históricos.

6.7.5.3.4. Visualização do tempo de resposta dos circuitos, em tempo real, com opção de consulta de dados históricos.

6.7.5.3.5. Visualização dos chamados registrados, abertos e encerrados, dentro do prazo contratual, por data ou circuito, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados.

6.7.6 Relatórios

6.7.6.1 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.

6.7.6.2 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:

9.7.2.1 Nome da Contratante;

6.7.6.2.2 Designação do circuito;

6.7.6.2.3 Localidade do circuito;

6.7.6.2.4 Número de chamados do período, por localidade;

6.7.6.2.5 Tempo de reparo de cada chamado no período, por localidade;

9.7.6.2.6 Disponibilidade apurada por localidade;

6.7.6.3 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:

6.7.6.3.1 Relatórios de Disponibilidade: devem ser emitidos mensalmente e apresentar informações diária, semanal e mensal.

6.7.6.3.2 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.

6.7.6.3.3 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.

6.7.6.3.4 Relatórios de Chamados: relatório mensal de chamados abertos e encerrados.

6.7.6.3.5 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.

6.7.6.3.6 Relatório Específico de SLA: relatório de acompanhamento de cada indicador a ser monitorado para o SLA. Estes relatórios devem ser emitidos mensalmente.

6.7.6.4 Todos os relatórios digitais deverão permitir o uso de filtros para visualizar as informações: Filtro por período desejado, por localidade.

6.7.6.5 Todos os relatórios deverão possibilitar a seleção de datas de início e fim do período a que se referem os dados a serem exibidos.

6.7.6.6 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.

7. DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

7.1. Os itens do objeto **enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns**, de que trata a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

8. QUANTITATIVO

8.1. Serviço de comunicação de dados a ser prestado na cidade de Manaus

GRUPO 1: Serviço de comunicação de dados a ser prestado na cidade de Manaus		
ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE POR CICLO
1	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 4000 Mbps para o CONCENTRADOR na Sede do TJAM	1
2	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 1000 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM	1
3	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 100 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM	8
4	Serviço de instalação do ponto de acesso.	10
5	Serviço de remanejamento de ponto de acesso (equipamentos/enlace).	10

8.2. Serviço de comunicação de dados a ser prestado nas cidades: APUÍ, AUTAZES, HUMAITÁ, IRANDUBA, ITACOATIARA, ITAPIRANGA, LÁBREA, MANACAPURU, NOVO AIRÃO, PRESIDENTE FIGUEIREDO, RIO PRETO DA EVA, SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA, SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ, SILVES

GRUPO 2: Serviço de comunicação de dados a ser prestado nas cidades: APUÍ, AUTAZES, HUMAITÁ, IRANDUBA, ITACOATIARA, ITAPIRANGA, LÁBREA, MANACAPURU, NOVO AIRÃO, PRESIDENTE FIGUEIREDO, RIO PRETO DA EVA, SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA, SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ, SILVES		
ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE POR CICLO
6	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 2000 Mbps para o CONCENTRADOR na Sede do TJAM	1
7	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 50 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM	14
8	Serviço de instalação do ponto de acesso.	15

8.3. Da estimativa de quantidades a serem adquiridas pelo órgão gerenciador e órgãos participantes.

8.3.1. O quantitativo total registrado deverá ser utilizado pelo órgão gerenciador e órgãos participantes, se houver, de maneira remanejada, de tal forma que o total aderido (gestor + participantes) não ultrapasse o quantitativo total registrado.

8.4. Da estimativa de quantidades a serem adquiridas por órgãos não participantes.

8.4.1 Por não gerar elevado custo administrativo a este Tribunal de Justiça, bem como por ser um procedimento comum e corriqueiro, será possível a adesão de órgãos não Participantes, inclusive órgãos e entidade do Poder Executivo Estadual, mediante anuência do órgão Gerenciador, conforme regramentos do Decreto n. 40.674/2019;

8.4.2 Os órgãos e entidade que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão consultar o Órgão Gerenciador da ata para manifestação sobre a possibilidade de adesão;

8.4.3 Caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o Órgão Gerenciador e Órgãos Participantes;

8.4.4 As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este artigo, observarão os seguintes limites:

8.4.4.1 O quantitativo, por órgão ou entidade, não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo do item registrado na ata de registro de preços; e

8.4.4.2 O somatório das adesões não poderá ultrapassar o limite de 2 (duas) vezes o quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços;

8.4.5 Compete ao Órgão não Participante os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações oriundas do registro de preços, informando as ocorrências ao Órgão Gerenciador;

8.4.6 É facultada aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Amazonas a adesão à ata de registro de preços promovida por outros Estados e pela União (Decreto n. 40.674/2019).

9. FORMA DE FORNECIMENTO

9.1. Cada grupo será atendido por fornecedor único para todos os itens, uma vez que os bens e serviços pretendidos em cada grupo estão intrinsecamente relacionados. A adjudicação dos itens, dentro do mesmo grupo, para empresas diferentes pode resultar na aquisição de soluções incompatíveis, o que acarretaria prejuízo a CONTRATANTE.

9.2 O parcelamento do objeto, neste caso, é inviável já que não se justifica técnica e economicamente, além do que a solução de TI contratada é composta de serviços integrados e correlatos que visam manter em funcionamento toda infraestrutura de solução;

10. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

10.1. O cronograma de execução dos serviços será elaborado por cada CONTRATADA, mediante projeto executivo, em até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato, recebimento da Nota de Empenho e da Ordem de Serviço.

11. DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento para a abertura e fechamento de chamados técnicos, conforme o Acordo de Nível de Serviço estabelecido neste TR.

11.2. No início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá indicar os canais para solicitação e acompanhamento dos serviços.

12. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

12.1. A estimativa de custo dos itens a serem adquiridos ou prestados, constantes deste Termo de Referência, será discriminada nas planilhas de valor estimado, de competência da Secretaria de Compras, Contratos e Operações (SECOF), conforme os quadros abaixo:

12.1.1. GRUPO 1:

12.1.1.1. Quadro 1:

GRUPO 1: Serviço de comunicação de dados a ser prestado na cidade de Manaus			VALOR		
ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE (QTD)	UNITÁRIO (U)	MENSAL (M)	TOTAL (T)
1	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 4000 Mbps para o CONCENTRADOR na Sede do TJAM	1	U1	$M1 = QTD * U1$	$T1 = 12 * M1$
2	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 1000 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM	3	U2	$M2 = QTD * U2$	$T2 = 12 * M2$
3	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 100 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM	10	U3	$M3 = QTD * U3$	$T3 = 12 * M3$
4	Serviço de instalação do ponto de acesso.	14	U4	-	$T4 = QTD * U4$
5	Serviço de remanejamento de ponto de acesso (equipamentos/enlace).	11	U5	-	$T5 = QTD * U5$
TOTAL				$T = T1 + T2 + T3 + T4 + T5$	

12.1.1.2. As variáveis U1, U2 e U3 correspondem às obrigações mensais unitárias de cada link.

12.1.1.3. As variáveis M1, M2 e M3 correspondem ao produto das obrigações mensais pelo quantitativo de links.

12.1.1.4. As variáveis T1, T2 e T3 correspondem às obrigações anuais dos links.

12.1.1.5. As variáveis U4 e U5 correspondem ao valor unitário de instalação de cada link.

12.1.1.6. As variáveis T4 e T5 correspondem ao produto do valor de instalação pelo quantitativo de links instalados.

12.1.1.7. A variável T corresponde ao valor total do GRUPO.

12.1.2. GRUPO 2:

12.1.2.1. Quadro 2:

GRUPO 2: Serviço de comunicação de dados a ser prestado nas cidades: APUÍ, AUTAZES, HUMAITÁ, IRANDUBA, ITACOATIARA, ITAPIRANGA, LÁBREA, MANACAPURU, NOVO AIRÃO, PRESIDENTE FIGUEIREDO, RIO PRETO DA EVA, SÃO GABRIEL DA CACHEIRA, SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ, SILVES			VALOR		
ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE (QTD)	UNITÁRIO (U)	MENSAL (M)	TOTAL (T)
6	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 2000 Mbps para o CONCENTRADOR na Sede do TJAM	1	U1	$M1 = QTD * U1$	$T1 = 12 * M1$
7	Serviço mensal de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA com velocidade de 50 Mbps para as unidades descentralizadas do TJAM	16	U2	$M2 = QTD * U2$	$T2 = 12 * M2$
8	Serviço de instalação do ponto de acesso.	17	U3	-	$T3 = QTD * U3$
9	Serviço de remanejamento de ponto de acesso (equipamentos/enlace).	17	U4	-	$T4 = QTD * U4$
TOTAL				$T = T1 + T2 + T3 + T4$	

12.1.2.2. As variáveis U1 e U2 correspondem às obrigações mensais unitárias de cada link.

12.1.2.3. As variáveis M1 e M2 correspondem ao produto das obrigações mensais pelo quantitativo de links.

12.1.2.4. As variáveis T1 e T2 correspondem às obrigações anuais dos links.

12.1.2.5. As variáveis U3 e U4 correspondem ao valor unitário de instalação de cada link.

12.1.2.6. As variáveis T3 e T4 correspondem ao produto do valor de instalação pelo quantitativo de links instalados.

12.1.2.7. A variável T corresponde ao valor total do GRUPO.

12.2. Todos os equipamentos/acessórios necessários à execução dos serviços exigidos no objeto deste TR, bem como aqueles referentes a impostos, taxas, mão de obra, encargos sociais, transporte, prêmios de seguro, acidente de trabalho e emolumentos decorrentes da obrigação assumida, devem ser fornecidos pelas CONTRATADAS sem ônus para a CONTRATANTE.

12.3. Os serviços de comunicação de dados em uso efetivo deverão ser taxados em valor mensal fixo sem franquia de volume de dados, sem aplicação de políticas de Fair Access Policy (FAP) ou cobrança de tráfego excedente.

12.4. Os serviços de comunicação de dados que não estejam em uso efetivo não poderão ser faturados/taxados mensalmente pela CONTRATADA, nem gerarão qualquer ônus para a CONTRATANTE, pois a contratação do quantitativo total de circuitos de cada GRUPO não vincula a efetiva utilização.

12.5. Os serviços de instalação e remanejamento de ponto de acesso deverão ser faturados pela CONTRATADA sob demanda, mediante Ordem de Serviço expedida por fiscal técnico da CONTRATANTE.

13. DA NECESSIDADE DE CONTRATO

13.1. A adesão à(s) Ata(s) de Registro de Preços (ARP) procedente(s) deste certame resultará em formalização de contrato para os serviços previstos neste termo de referência, tendo em vista as características do objeto a ser contratado, com a existência de obrigações futuras, incluindo a garantia, continuidade e confiabilidade do mesmo nos termos do art. 62 da Lei 8.666/93.

14. PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO

14.1. 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;

14.2. Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido pela CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta comercial ou do último reajuste, conforme autorização emanada da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

15. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

15.1. Orientar a execução do objeto;

15.2. Fornecer, em tempo hábil, todos os dados técnicos e informações de sua responsabilidade, necessários ao fornecimento do objeto;

15.3. Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicados no contrato, relativamente ao fornecimento do objeto, comunicando à CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos.

15.4. Designar responsáveis para o acompanhamento e fiscalização da boa execução do contrato e aplicar as medidas corretivas necessárias, inclusive as penalidades contratual e legalmente previstas, comunicando à CONTRATADA as ocorrências que, a seu critério, exijam medidas corretivas.

15.5. Solicitar o reparo, a correção, o remanejamento, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato, nos casos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

15.6. Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido

15.7. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da CONTRATADA às dependências do Tribunal;

15.8. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA

16. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

16.1. Fornecer, sob sua integral responsabilidade, os itens objetos deste TR, devendo receber prévia aprovação do TJAM, que se reserva o direito de rejeitá-los.

16.2. Correrá por conta do CONTRATADO todas as despesas concernentes ao fornecimento do objeto licitado, dentre as quais os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais.

16.3. Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao CONTRATADO ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas por força do contrato.

16.4. Segurança Institucional

16.4.1. A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo em caráter estatístico, quaisquer informações originadas no TJAM sem prévia autorização formal;

16.4.2. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo contratante a tais documentos.

16.5. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

16.5.1 Efetuar a entrega do objeto contratado, dentro do prazo e de acordo com as especificações constantes deste TR, observando as prescrições e as recomendações do fabricante/fornecedor, a legislação estadual ou municipal, se houver, bem como outras normas correlatas, ainda que não estejam explicitamente citadas neste documento e seus anexos.

16.5.2 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.

16.5.3 Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, no(s) prazo(s) contratado(s).

16.5.4 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 gratuita (0800), na língua portuguesa.

16.5.5 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.

16.5.6 Atender às reclamações ou pedidos de esclarecimentos sobre a cobrança dos serviços contratados.

16.5.7 Os funcionários de atendimento da CONTRATADA devem conhecer todos os serviços contratados e relacionado com a solução, objeto deste instrumento.

16.5.8 Caso haja a necessidade de realizar manutenção preventiva da solução, a CONTRATADA deverá formalizar via e-mail, à FISCALIZAÇÃO, com no mínimo dois dias úteis de antecedência da data proposta para a realização do serviço e que deverá ser autorizada pela CONTRATANTE.

16.5.9 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.

16.5.10 Comunicar imediatamente à CONTRATANTE, por escrito, toda e qualquer anormalidade que dificulte ou impossibilite a execução do objeto desta contratação, e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

16.5.11 Manter contato e realizar o planejamento dos serviços com o CONTRATANTE de forma a executar quaisquer tarefas ou ajustes inerentes ao serviço contratado;

16.5.12 Substituir, reparar, corrigir, remover, refazer ou reconstituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste TR que não atenda às especificações exigidas, em que se verifiquem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções ou rejeitados pela FISCALIZAÇÃO.

16.5.13 Apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, e de impedimento de execução por fato ou ato de terceiro reconhecido pela CONTRATANTE em documento contemporâneo a sua ocorrência, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução, total ou parcial, do objeto deste Termo.

16.5.14 Assumir total responsabilidade pela perfeita execução dos serviços, com estrita observância dos serviços contratados e qualidade dos materiais e equipamentos utilizados.

16.5.15 A CONTRATADA deverá manter PREPOSTO, aceito pela CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário.

16.5.16 Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo da CONTRATANTE, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.

16.5.17 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

16.5.18 Implantar a supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz.

16.5.19 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela realização de todos os serviços e por solucionar quaisquer problemas que, porventura, venham ocorrer no atendimento e no desenvolvimento da prestação dos serviços objeto deste projeto.

16.5.20 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todas as medidas preventivas indispensáveis à realização dos serviços, de forma a evitar danos e/ou prejuízos de qualquer natureza, direta ou indiretamente a terceiros no decorrer do desenvolvimento do contrato.

16.5.21 Todos os serviços não explícitos neste Termo de referência, mas necessários à perfeita execução do objeto, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

17.1. 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 terceiros será admitida na última etapa da infraestrutura de comunicação, ou seja, onde serão conectadas as unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) à rede de telecomunicações da Contratada (última milha).

17.2. 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.

17.3. 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.

18. DA GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

18.1 Não será exigida garantia contratual.

19. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

19.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, em nome da licitante, expedido(s) por Pessoa Jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação do serviço do objeto do presente termo para cliente abrangendo quantidade de links/circuitos previstos no Edital, velocidades e tecnologias

19.2. Será aceito somatório de atestados de capacidade técnica para comprovar a prestação dos serviços e fornecimento de soluções solicitados para comprovação.

19.2.1. Mediante solicitação da CONTRATANTE, a licitante deverá informar os dados de contato do(s) emitente(s) do(s) Atestado(s) (telefone, endereço, e-mail).

19.2.2. Caso o TJAM entenda necessário, poderão ser solicitadas as cópias dos contratos e aditivos da prestação do respectivo serviços e fornecimentos e das Notas Fiscais correspondentes aos Atestados apresentados, visto que poderão ser objeto de diligências para a verificação da autenticidade de seu conteúdo.

19.2.3. No caso de Atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

19.2.4. Atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial contemplando os mesmos objetos no mesmo período serão considerados como um único Atestado, computando-se o de maior volume.

19.2.5. Conforme previsto no §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados poderão ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para verificação de autenticidade de seu conteúdo. A impossibilidade de verificação tornará o Atestado inválido.

19.2.6. Encontrada divergência entre o especificado nos Atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do Atestado e a licitante, além da inabilitação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

19.3. As licitantes deverão comprovar estarem devidamente autorizadas pela Agência Reguladora (ANATEL) para prestar o serviço constante do objeto, conforme normas daquela Agência, para explorar os serviços objeto deste TR nas regiões especificadas nos GRUPOS de interesse.

19.4. As licitantes que concorrem aos GRUPOS 1 e 2 deverão comprovar possuir autorização para uso e compartilhamento de infraestrutura de postes.

20. VISTORIA TÉCNICA

20.1 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;

20.2 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.

20.3 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.

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

20.5 As visitas deverão ser previamente agendadas, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, pelo telefone (92) 2129-6779 – DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, no período das 8 às 14hs, ou via email através de: infra.tic@tjam.jus.br.

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

20.7. Os ANEXOS I e II possuem, respectivamente, o MODELO DO TERMO DE VISTORIA e o MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA.

21. AMOSTRA/CATÁLOGOS / MANUAIS / FOLDERS / PROSPECTOS

21.1 Não será exigido a apresentação de amostras e/ou folders e/ou catálogos e/ou manuais.

22. LOCAL OU PRAZO DE ENTREGA OU APLICAÇÃO

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

22.1.1. Responsável pela implantação.

22.1.2. Cronograma de implantação.

22.1.3. Cronograma de reuniões de acompanhamento.

22.2. Cada CONTRATADA deverá concluir os serviços de instalação e ativação de todo o objeto nos seguintes prazos:

22.2.1. Em até 30 (trinta) dias corridos nas unidades remotas localizadas em Manaus, contados da entrega do projeto executivo pela CONTRATADA.

22.2.2. Em até 60 (sessenta) dias corridos nas unidades remotas localizadas no interior do Estado do Amazonas, contados da entrega do projeto executivo pela CONTRATADA.

22.3. Durante a implantação, independente da periodicidade das reuniões de acompanhamento, cada CONTRATADA deverá apresentar semanalmente relatórios do andamento das ações previstas no cronograma.

22.4. 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.

22.5. 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.

22.6. O não cumprimento dos prazos e das condições de entrega dos serviços sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas no Termo de Referência.

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

23. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

23.1 O recebimento dos serviços serão realizados em 2 (duas) etapas:

23.1.1. Provisoriamente: 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;

23.1.2. Definitivamente, no prazo de 15 (quinze) dias, 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.

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

23.3 Ocorrendo a hipótese prevista no item 23.2, a contratada deverá providenciar a substituição do(s) equipamento(s) e/ou promover as correções necessárias no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas acerca do não aceite.

23.4 Os testes de aceitação dos serviços de rede serão compostos, no mínimo, por testes de conectividade/funcionais, os quais utilizarão as ferramentas de medição próprias ou equivalentes; teste de acesso aos sistemas do TJAM, os quais deverão atender aos requisitos mínimos especificados de latência, taxa de erro, perda de pacotes e velocidade/capacidade contratada.

23.5 A inspeção das instalações físicas envolverá a verificação da correta instalação, configuração dos equipamentos, cabeamentos e demais exigências constantes neste TR.

23.6 Na hipótese da CONTRATADA não sanar as pendências relacionadas ao fornecimento ou não conseguir cumprir as exigências associadas aos prazos de instalação e ativação, serão iniciados os procedimentos de penalidades previstas no contrato.

23.7 O recebimento do objeto não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas, estendendo-se a necessidade de teste destas facilidades ao longo do período de garantia.

23.8 Mensalmente, a qualidade do serviço será avaliada, sendo considerados os critérios e indicadores constantes no Acordo de Nível de Serviço (SLA) especificado neste termo.

23.9 Os custos relativos à ativação do serviço serão pagos uma única vez, no primeiro mês seguinte à liberação para início de faturamento.

24. DO PAGAMENTO

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

24.2. Os serviços de comunicação de dados deverão ser taxados em valor mensal fixo sem franquia de volume de dados, sem aplicação de políticas de Fair Access Policy (FAP) ou cobrança de tráfego excedente.

24.3. Os serviços de instalação e remanejamento de ponto de acesso deverão ser faturados pela CONTRATADA sob demanda, mediante Ordem de Serviço expedida por fiscal técnico da CONTRATANTE.

25. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

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

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

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

25.4 Cabe à Fiscalização, entre outras atribuições:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Manaus, data registrada no sistema.

Breno Figueiredo Corado
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
SETIC

Rodrigo dos Santos Marinho
Diretor da Divisão de Suporte aos Sistemas Judiciais do Interior
SETIC

Diogo Mendonça de Sousa
Diretor da Divisão de Infraestrutura de TIC
SETIC/DVITIC

Wendell Martins do Nascimento
Assessor de Aquisição e Contratos
SETIC

ANEXO I - MODELO DO TERMO DE VISTORIA

Ao
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas - TJAM
Ref.: Pregão nº ____/____

Declaramos que em atendimento ao previsto no edital de Pregão Eletrônico no ____/____, que eu, _____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, da empresa _____, estabelecida no (a) _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e vistoriei o local _____, onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições e dos graus de dificuldades existentes.

Local e data

Assinatura e carimbo
(Responsável da empresa)

Visto:

Servidor do TJAM

Observação: emitir em papel que identifique o licitante.

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

Declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____ estabelecida na cidade de _____, Estado de _____, no endereço _____, telefone n. _____, e-mail _____, por meio de seu representante legal, Sr. _____, portador da Carteira de Identidade n. _____, expedida pela _____, para fins de participação na licitação objeto do Pregão Eletrônico n. _____, **não** vistoriou as instalações do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas – TJAM, para tomar conhecimento dos aspectos técnicos e das condições para execução dos serviços, estando ciente de que tal fato não impediu de tomar conhecimento das informações e esclarecimentos suficientes para elaborar a proposta para a licitação em tela, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo dos preços.

Por ser verdade, firmamos o presente,

(Local) _____, (data) ____ de ____ de _____.

NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE

(NOME DA EMPRESA)

ANEXO III - MÉTRICAS E NÍVEIS DE SERVIÇOS

	INDICADOR: DISPONIBILIDADE DO ENLACE
Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação em que um enlace fim-a-fim venha a permanecer em condições normais de funcionamento.
Fórmula de Cálculo	$IDM = \frac{(T_o - T_i)}{T_o} * 100$ Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal do enlace em % To = período de operação (um mês) em minutos Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos
Periodicidade de aferição	Mensal
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mínima (em %): 95%
Pontos de controle	A CONTRATADA realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito de todos os enlaces pelo tempo de duração do contrato
Relatórios de Níveis de Serviços	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente para CONTRATANTE, relatórios com os índices apurados conforme definido neste termo de referência
Sanção	IDM <95% = Multa de moratória de 2% sobre o valor mensal do circuito a cada 0,1% abaixo de 95% no valor do IDM. Limitada a 10% do valor mensal do circuito

	INDICADOR: RETARDO DA REDE
Descrição do indicador	Entende-se como indicadores válidos de retardo da rede, para uma conexão Internet, os tempos de acesso para os principais destinos / pontos de troca de tráfego nacionais e internacionais.
Fórmula de Cálculo	A apuração do retardo da rede da CONTRATANTE será efetuada com o envio de pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 octetos de dados, entre um host de origem, localizado nas dependências da CONTRATANTE, e um host de destino de uma das interconexões indicadas abaixo como limiar de qualidade. A medição será realizada através do tempo de resposta destes pacotes, aferido com uma das ferramentas a seguir: ping, tracert, ou outra ferramenta equivalente. O tempo de resposta limite a ser aguardado para cada pacote deverá ser de 90 milissegundos para os circuitos de comunicação de dados do tipo transporte via FIBRA ÓPTICA. Valores superiores a este tempo serão considerados "timeout". Portanto, na ocorrência de timeout, deverá ser considerado como tempo de resposta o valor de 91 milissegundos. Cada medida deverá ser realizada através do envio de uma série de 4 pacotes ICMP por vez. O valor instantâneo do retardo referente a uma medida será igual à média aritmética dos quatro valores dos tempos de resposta referentes à série de pacotes ICMP enviados. $Mret = \frac{Tret}{4}$ Onde: Mret = Média de retardo da rede Tret = Tempo de retardo
Periodicidade de Aferição	Sob demanda
Limiar de Qualidade	Os limites máximos de latência exigidos para 99,9% das medidas eventualmente efetuadas (contabilizadas mensalmente) são: Interconexões e NAPs nacionais: 90 ms; Interconexões internacionais: 250 ms;
Pontos de Controle	Medições a serem realizadas pela CONTRATANTE, submetendo para auditoria da CONTRATADA para verificação dos valores deste indicador.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar, sob demanda, à CONTRATANTE um relatório com o resultado da análise dos diversos valores eventualmente apurados e com as justificativas, se plausíveis, dos eventuais desvios apurados
Sanção	0,02% (dois centésimos por cento) por índice de erro aferido acima do retardo máximo permitido no limiar de qualidade. Calculado sobre o valor do contrato.

	INDICADOR: PERDA DE PACOTES
Descrição do indicador	Representa a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim
Fórmula de Cálculo	$TPP = \frac{(NP_{origem} - NP_{destino})}{NP_{origem}}$ Onde: TPP = Taxa de Perda de Pacotes NP_{origem} = N° de pacotes na origem NP_{destino} = N° de pacotes no destino
Periodicidade de Aferição	Sempre que a CONTRATANTE julgar necessário, poderá ser solicitada a medição do percentual de perda de pacotes fim-a-fim, através de software de teste específico. A CONTRATADA deverá avaliar a medida do percentual de perda de pacotes por 5 minutos, nos horário de maior tráfego, no mínimo, uma vez por dia.
Limiar de Qualidade	Perda de Pacote Máxima: 2%
Pontos de Controle	Medições a serem realizadas pela CONTRATADA, permitindo auditoria pela CONTRATANTE para aferição dos valores deste indicador
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado pela CONTRATANTE, relatórios com os valores das medições solicitadas, referentes ao percentual de perda de pacotes.
Sanção	TPP > 2% = Multa moratória de 2% sobre o valor mensal do circuito por evento de solicitação. Limitada a 10% do valor mensal do circuito

	INDICADOR: TEMPO DE REPARO
Descrição do indicador	Prazo limite para reparo/restabelecimento de um enlace, na ocorrência de inoperância ou falha.
Fórmula de Cálculo	Apuração do tempo de restabelecimento de um enlace, a partir de consulta na base de dados relativa a solução de gerenciamento da CONTRATADA e comparação com o valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador
Periodicidade de Aferição	Mensal
Limiar de Qualidade	Prazo Limite: Conforme item 6.6.5 deste termo de referências e seus subitens.
Pontos de Controle	Solicitação aberta na Central de Atendimento da CONTRATADA para reparos de um enlace
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à CONTRATANTE relatório com os valores apurados, por enlace. Os relatórios deverão fornecer, para cada unidade referente ao ANEXO IV, os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento do enlace com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por Unidade.
Sanção	0,02% (dois centésimos por cento) por hora acima do estipulado no limiar de qualidade. Calculado sobre o valor do contrato.

ANEXO IV - LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Unidades da Capital	Endereço
Tribunal Arnaldo Pères	Av. André Araújo, s/nº - Aleixo. CEP 69.060-000.
Centro Adm. José de Jesus	Av. André Araújo, s/nº - Aleixo. CEP 69.060-000.
Fórum Henocho Reis	Rua Paraíba, s/n – Adrianópolis – Aleixo CEP: 69.061-970
Fórum Mário Verçosa	Rua Comendador Alexandre Amorim, 285 – Aparecida – CEP: 69010-300
Fórum Lúcio Fonte	Av. Noel Nutels s/nº Cidade Nova I – CEP: 69.093-771.
Fórum Azarias Menescal	Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira – CEP 69085-000
Juizado Infracional	Rua Des. João Machado, s/n - Alvorada I, Manaus - AM – 69.043-360
Fórum Euza de Vasconcelos	R. Valério Botelho de Andrade, 32 -188 - São Francisco, Manaus - AM, 69079-260
Juizado Especial Nilton Lins	Rua Marquês de Monte Alegre, 1400, Pq das Laranjeiras, Manaus - AM, 69.058-040
Arquivo Geral	Av. Constantino Nery, 2575 - Flores, Manaus - AM, 69058-795
Casa da Justiça e Cidadania - Shopping São José	Alam. Cosme Ferreira, 8047, 2º piso, Shopping São José, Manaus - AM, 69.083-000
Casa da Justiça e Cidadania - Shopping Pq. 10 Mall	Av. Tancredo Neves, 654, 1º piso, Parque 10, Manaus - AM, 69054-700
Central de Transportes	Av. André Araújo, s/nº - Aleixo. CEP 69.060-000.

Unidades do Interior	Endereço
APUÍ	Av. 13 de Novembro, s/nº - Praça dos Três Poderes
AUTAZES	Rua Fabio Lucena, S/N
HUMAITÁ	Rua Monteiro, 2443, Centro
IRANDUBA	Av. Amazonino Mendes, 114 - Centro
ITACOATIARA	Fórum Dr. José Rebelo de Mendonça Av. Parque, s/nº - Pedreiras
ITAPIRANGA	Av. Presidente Getúlio Vargas, 151 - Centro
LÁBREA	Travessa Nazaré, 95 - Centro
MANACAPURU	Rua Almirante Tamandaré, 1.151 - Aparecida
NOVO AIRÃO	Av. 19 de Dezembro, 1.068 - Centro
PRESIDENTE FIGUEIREDO	Praça Cívica, s/nº - Morada do Sol
RIO PRETO DA EVA	Av. Governador Domingos Monteiro, 7 - Centro
SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA	Travessa Rui Araújo, s/n, Centro
SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ	Rua Justino de Melo, nº 89 - Centro
SILVES	Av. Governador Eduardo Braga, s/nº - Centro



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO MENDONCA DE SOUSA, Diretor(a)**, em 24/08/2023, às 14:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRENO FIGUEIREDO CORADO, Secretário(a)**, em 24/08/2023, às 14:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DOS SANTOS MARINHO, Diretor(a)**, em 24/08/2023, às 14:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO, Servidor**, em 24/08/2023, às 14:35, 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 **1172816** e o código CRC **C7C06E42**.