



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Descrição do objeto

1.1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações para o fornecimento de links de acesso à internet via satélite de baixa órbita, com franquia mínima de 1TB, mediante a disponibilização de 03 (três) antenas do tipo empresarial e demais equipamentos necessários à instalação e funcionamento, em regime de comodato, pelo período de 03 (três) meses.

1.2. Natureza do objeto

1.2.1. O objeto da contratação possui natureza comum nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021.

1.3. Classificação do objeto

1.3.1. Classifica-se o objeto da contratação como serviço de informática, nos termos do Decreto nº 7.174/2010.

1.4. Detalhamento do objeto

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	CATSER
1	Serviço de acesso à internet via satélite de baixa órbita, mediante o fornecimento de antena fixa tipo empresarial e demais equipamentos necessários à instalação e funcionamento, em regime de comodato, pelo período de 03 (três) meses.	Unidade	03	26557

2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A justificativa da necessidade da contratação encontra-se detalhada no item 3 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO (art. 18, § 1º, II da Lei nº 14.133/2021 e art. 4º da Res. CNJ 468/2022)

3.1. A Contratação pretendia encontra-se alinhada à estratégia institucional, a saber:

- a) Plano Estratégico Institucional do TRE-AM (PEI): Objetivo Estratégico “Fortalecer a Estratégia Nacional de TIC e proteção de dados”, e
- b) Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC): Objetivo Estratégico “Prover e aprimorar infraestrutura para os serviços de TIC”.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

- 4.1.1. Alta disponibilidade dos sistemas utilizados pela Justiça Eleitoral, notadamente: Sistema Processo Judicial eletrônico (PJe); Sistema ELO; Sistema de Prestação de Contas Anual (SPCA) e Sistema de Prestação de Contas de Eleição (SPCE).
- 4.1.2. Conexão confiável, estável, ágil e permanente com a internet, garantindo a adequada prestação dos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral nos municípios de Tabatinga, Barreirinha e Fonte Boa.

4.2. Requisitos Legais

4.2.1. A contratação deverá observar os seguintes instrumentos normativos:

- a) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021: Lei de Licitações e Contratos;
- b) Lei nº 8.248/91, de 23 de outubro de 1991: Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;
- c) Resolução CNJ nº 468/2022: Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;
- d) Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- e) Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;
- f) Resolução CNJ nº 370/2021: Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026;

g) Resolução TSE nº 23.650/2021: Institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral;

h) Resolução TSE nº 23.644/2021: Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral.

4.3. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.3.1. A solução a ser contratada deverá atender aos seguintes requisitos tecnológicos mínimos:

4.3.1.1. A operadora deverá possuir licença própria e válida SCM- Sistema de Comunicação, licenciada pela ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, ou apresentar declaração de que possuirá tal licença na data da assinatura do contrato.

4.3.1.2. A tecnologia ofertada deve prover as seguintes características mínimas:

- a) Velocidade mínima de 40Mbps de download e 10Mbps de upload;
- b) Disponibilidade mensal maior ou igual a 95%;
- c) Latência máxima de até 300ms;
- d) Franquia mínima de 1 TB;

4.3.1.3. Características mínimas da antena:

- a) Tipo de antena Electronic Phased Array (Matriz Eletrônica Faseada);
- b) Orientação Motorized self orientation (Fixo);
- c) Suportar temperatura de operação de -30°C até 50°C ou mais;
- d) Campo de visão 140°;
- e) Possuir grau de proteção mínima IP56.

4.3.1.4. Características do router:

- a) Tecnologia wi-fi IEEE 802.11a/b/g/n/ac standards;
- b) Chipset Wi-Fi 5;
- c) Rádio Dual Band - 3 x 3 MIMO;
- d) Segurança WPA2;
- e) Grau de Proteção IP54 (uso interno);
- f) Alcance Até 185m2;
- g) Temperatura de operação -30°C até 50°C.

4.3.1.5. Características da fonte:

- a) Grau de Proteção IP56;
- b) Temperatura de operação -30°C até 50°C.

4.3.1.6. Adaptador Ethernet do Satélite de baixa órbita:

- a) Desenvolvido para a conexão direta do router Satélite de baixa órbita com uma rede cabeada;
- b) Suporte até 1 Gbps.

4.3.1.7. Cabo Satélite de baixa órbita de alta performance para conexão entre a antena e a fonte:

- a) Conecta a antena a fonte do kit Satélite de baixa órbita;
- b) Comprimento de 25m, no mínimo.

4.3.2. O licitante vencedor deverá comprovar ser credenciado como empresa representante do fabricante dos equipamentos ofertados, mediante apresentação de documento fornecido pelo próprio fabricante ou mediante disponibilidade da informação no site oficial desta.

4.3.3. A instalação dos equipamentos nos Cartórios eleitorais será responsabilidade do Contratante.

4.3.4. Parâmetros de qualidade dos serviços

4.3.4.1. Na prestação dos serviços, 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 Termo de Referência, também passíveis de sanção.

4.3.4.2. 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.

4.3.4.3. No cálculo da disponibilidade serão consideradas todas as interrupções do serviço, exceto as programadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Indicador: Disponibilidade do Enlace	
Descrição	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	$IDM = ((T_o - T_i)/T_o) * 100$ <p>Onde:</p> <p>IDM = índice de disponibilidade mensal do enlace em %;</p> <p>T_o = período de operação (um mês) em minutos;</p> <p>T_i = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos.</p>
Periodicidade de aferição	Mensal
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mensal mínima (em %): 95,0 %
Pontos de Controle	A CONTRATADA realizará, por meio de 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 Serviço	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente para o CONTRATANTE relatórios com os índices apurados, conforme definido no Termo de Referência.

4.3.4.4. 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 5 (cinco) dias úteis e a janela de interrupção deverá ser acordada com o 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.

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

4.3.4.6. RETARDO DA REDE: o tempo máximo de retardo na comunicação deverá ser igual ou inferior a 300 milissegundos para os circuitos de comunicação de dados via satélite de baixa órbita.

4.3.4.7. PERDA DE PACOTES: a perda de pacotes máxima admitida será de 2%, verificado conforme tabela a seguir:

Indicador: Perda de Pacotes	
Descrição	Representa a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim.
Fórmula de Cálculo	$TPP = (NP \text{ origem} - NP \text{ destino}) / NP \text{ origem}$ <p>Onde:</p> <p>TPP = taxa de perda de pacotes %</p> <p>NP origem = número de pacotes na origem</p> <p>NP destino = número de pacotes no destino</p>
Periodicidade de aferição	<p>Sempre que o CONTRATANTE julgar necessário, poderá ser solicitada a aferição do percentual de perda de pacotes fim a fim, através de software de teste específico.</p> <p>A CONTRATADA deverá avaliar a medida do percentual de perda de pacotes por 5 min, nos horários de maior tráfego, no mínimo, uma vez por dia.</p>
Limiar de Qualidade	Perda de pacote máxima: 2 %

Pontos de Controle	Medições a serem realizadas pela CONTRADADA, permitindo auditoria pelo CONTRATANTE para aferição dos valores obtidos.
Relatórios de Níveis de Serviço	A CONTRADADA deverá disponibilizar, quando solicitado pelo CONTRATANTE, relatórios com os valores apurados.

4.3.4.8. TEMPO DE REPARO: a CONTRADADA deverá observar o intervalo de tempo máximo para reparo/restabelecimento de um circuito inoperante, contado da abertura do chamado, verificado conforme os casos abaixo:

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

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

4.3.4.10. Caso a CONTRADADA 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.

4.3.5. Parâmetros de Gerência

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

4.3.5.2. Para a contratação em estudo, o serviço de Gerência está dividido em: Gerenciamento Proativo, Chamado Técnico, Portal de Gerência e Relatórios.

4.3.5.3. Gerenciamento Proativo

4.3.5.3.1. A CONTRADADA 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.

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

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

4.3.5.3.4. 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.

4.3.5.3.5. A Gerência de Rede e Serviços deverá atuar de forma proativa, 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 do CONTRATANTE.

4.3.5.3.6. 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 proativo: taxa de erros acima do limite, intermitências, quedas de circuitos, circuito inativos e interfaces não ativas (down).

4.3.5.3.7. 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.

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

4.3.5.3.9. 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.

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

4.3.5.3.11. 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.

4.3.5.3.12. 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.

4.3.5.3.13. 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.

4.3.5.4. Chamado Técnico

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

4.3.5.4.2. 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.

4.3.5.4.3. 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 e-mail ou WhatsApp, para informar as providências já tomadas e a estimativa para solução do problema.

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

4.3.5.4.5. 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 Proativa.

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

- a) Número do Chamado;
- b) Data e Hora da Abertura;
- c) Status (aberto/fechado);
- d) Localidade;
- e) Responsável pela abertura (atendente Contratada);
- f) Descrição do Problema motivador do chamado técnico;
- g) Histórico das ocorrências do chamado (data/hora e descrição).

4.3.5.4.7. 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.

4.3.5.4.8. 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.

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

4.3.5.5. Portal de Gerência

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

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

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

- a) Alertas em caso de falhas e anormalidade dos circuitos, com grau de criticidade;
- b) Status de todos os elementos que compõem a topologia da rede para a prestação dos serviços;
- c) Visualização da utilização de banda dos circuitos, pelo menos, diário e mensal, com a opção de consulta de dados históricos;
- d) Visualização do tempo de resposta dos circuitos, em tempo real, com opção de consulta de dados históricos;
- e) Visualização dos chamados registrados, abertos e encerrados, dentro do prazo contratual, por data ou circuito, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados.

4.3.5.6. Relatórios

4.3.5.6.1. 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.

4.3.5.6.2. 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:

- a) Nome da Contratante;
- b) Designação do circuito;

- c) Localidade do circuito;
- d) Número de chamados do período, por localidade;
- e) Tempo de reparo de cada chamado no período, por localidade;
- f) Disponibilidade apurada por localidade.

4.3.5.6.3. Os relatórios abaixo poderão ser visualizados on-line com os dados em tempo real ou gerados sob demanda para períodos anteriores a 90 dias.

4.3.5.6.4. Para fins destes relatórios deverá ser considerado o mês normal, ou seja, com todos os dias que o compõe:

- a) Relatórios de Disponibilidade: devem ser emitidos mensalmente e apresentar informações diária, semanal e mensal;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Relatórios de Chamados: relatório mensal de chamados abertos e encerrados;
- e) 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;
- f) Relatório Específico de SLA: relatório de acompanhamento de cada indicador a ser monitorado para o SLA. Estes relatórios devem ser emitidos mensalmente.

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

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

4.3.5.6.7. 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.

4.4. Requisitos temporais

4.4.1. As antenas e demais equipamentos necessários à instalação e funcionamento dos links deverão ser entregues no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

4.4.2. Os equipamentos deverão ser entregues na Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, aos cuidados da Coordenadoria de Infraestrutura (COINF/STI), na Avenida André Araújo, nº 200, Bairro Aleixo, Manaus-AM. CEP: 69060-000.

4.5. Requisitos de manutenção

4.5.1. A contratada deverá realizar serviços de manutenção corretiva, preventiva e preditiva do ambiente de comunicação digital disponibilizado para o TRE-AM, através de equipe técnica especializada, visando a plena disponibilidade do serviço em operação. Segundo a Norma ABNT NBR 5462/1994:

- a) Manutenção Corretiva é: “manutenção efetuada após a ocorrência de uma falha (ou pane), destinada a recolocar um item em condições de executar uma função requerida”;
- b) Manutenção Preventiva é: “manutenção efetuada em intervalos predeterminados, ou de acordo com critérios prescritos, destinada a reduzir a probabilidade de falha ou a degradação do funcionamento de um item”;
- c) Manutenção Preditiva é: “manutenção que permite garantir uma qualidade de serviço desejada, com base na aplicação sistemática de técnicas de análise, utilizando-se de meios de supervisão centralizados ou de amostragem, para reduzir ao mínimo a manutenção preventiva e diminuir a manutenção corretiva”;

4.5.2. A prestação do serviço de manutenção deverá ser realizada por profissional da empresa contratada, cabendo-lhe efetuar os ajustes na solução, conserto ou troca de equipamentos/peças defeituosas por novas, sem nenhum tipo de ônus para o TRE-AM:

a) Em caso de substituição, o equipamento, peça e/ou componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores aos substituídos. Devem ser novos (sem uso, reforma ou recondicionamento) e que não estarão fora de linha de fabricação, pelo menos, nos próximos 90 (noventa) dias contados da data da entrega dos equipamentos, de maneira a não prejudicar a execução dos objetos ora adquiridos, sem ônus para o TRE-AM, salvo quando o defeito for provocado por uso inadequado dos equipamentos.

4.5.3. Em caso de necessidade da realização de serviço de manutenção preventiva na solução contratada, a contratada deve solicitar autorização ao TRE-AM, com 05 (cinco) dias úteis de antecedência da data proposta para a realização do serviço. A contratada só poderá realizar o procedimento com a anuência do TRE-AM. O tempo gasto na manutenção programada, nos moldes do disposto neste item, não será registrado como serviço indisponível.

4.6. Requisitos de segurança e privacidade

4.6.1. A contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilização penal, civil e administrativa, acerca de quaisquer informações do TRE-AM ou de terceiros de que venha a ter conhecimento em decorrência da contratação.

4.6.2. As informações constantes de Relatórios gerados durante a execução do contrato serão propriedade intelectual do TRE-AM, não podendo ser divulgadas sem prévio consentimento, por escrito, de autoridade superior do órgão.

4.6.3. A contratada, por seu representante legal, deverá assinar Declaração de Ciência de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS), conforme modelo constante no Anexo I deste termo de referência.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Obrigações do CONTRATANTE:

- 5.1.1. Encaminhar formalmente a demanda à Contratada, por meio de Ordem de Serviço;
- 5.1.2. Receber provisoriamente o objeto no prazo e condições estabelecidas neste termo de referência;
- 5.1.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 5.1.4. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 5.1.5. Averiguar, durante a vigência do Contrato, se estão sendo mantidas todas as obrigações assumidas pela contratada, inclusive quanto às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.1.6. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis em caso de descumprimento de obrigações, mediante a instauração de procedimento com essa finalidade e garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa;
- 5.1.7. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

5.2. Obrigações da CONTRATADA:

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante.
- 5.2.2. Fornecer o objeto para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas neste Termo de Referência, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à execução do objeto do contrato, não sendo aceitas quaisquer modificações;
- 5.2.3. Executar seu planejamento nos dias úteis do calendário da CONTRATANTE e conforme o horário previamente agendado;
- 5.2.4. Responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto do Contrato, respondendo administrativa, civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a direta ou indiretamente causar ou provocar ao CONTRATANTE e a terceiros;
- 5.2.5. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas pelo Contratante;
- 5.2.6. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua contratação;
- 5.2.7. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE no tocante à verificação das especificações técnicas, prestando os esclarecimentos solicitados, atendendo às reclamações, caso ocorram, e prestando toda assistência técnica operacional;
- 5.2.8. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução de serviço;
- 5.2.9. Arcar com todas as despesas diretas e indiretas decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 5.2.10. Atualizar, sempre que houver mudança, seus dados e as informações de seus representantes, tais como: endereços, telefones, e-mail, dentre outros;
- 5.2.11. Guardar sigilo sobre todas as informações do CONTRATANTE obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, não divulgando, nem permitindo sua divulgação, sob qualquer hipótese, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de execução

- 6.1.1. Após a formalização do contrato, o contratante expedirá Ordem de Serviço para que a contratada dê início à prestação dos serviços.
- 6.1.2. Os equipamentos deverão ser entregues no TRE-AM no prazo máximo de 15 (quinze) dias.
- 6.1.3. O serviço contratado deverá estar disponível imediatamente após a conclusão da instalação dos equipamentos pelo

contratante.

6.1.4. Durante todo o período de vigência do contrato, a contratada deverá prestar o suporte técnico, conforme descrito neste termo de referência.

6.2. Mecanismos formais de comunicação

6.2.1. A comunicação formal entre o contratante e a contratada dar-se-á pelos seguintes meios:

- a) Mensagem por correio eletrônico (e-mail), utilizando-se os endereços eletrônicos previamente informados pelas partes, considerando-se recebida, para todos os efeitos legais, quando respondida a mensagem eletrônica ou confirmado o seu recebimento.
- b) Carta registrada, considerando-se recebido, para todos os efeitos legais, na data da entrega pelos Correios aposta no recibo de entrega; ou
- c) Documento entregue pessoalmente, considerando-se recebido, para todos os efeitos legais, na data da ciência aposta no documento.

6.2.2. Quando nenhuma dos meios acima forem possíveis ou viáveis, ou não surgirem efeitos, a Administração poderá utilizar-se de publicação no Diário da Justiça Eletrônico (DJe), considerando-se recebida a comunicação ou notificação, para todos os efeitos legais, na data da publicação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Recebimento do Objeto

- 7.1.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal técnico do contrato no prazo de até 05 (cinco) dias após a instalação, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.
- 7.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal técnico do contrato, às custas da contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 7.1.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.
- 7.1.3.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
- 7.1.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.2. Fiscalização do contrato

- 7.2.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma do art.117 da Lei nº 14.133 de 2021.
- 7.2.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 7.2.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste termo de referência.
- 7.2.4. 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

nos artigos 124 a 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

- 7.2.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 7.2.6. 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 artigos 124 a 136 da Lei 14.133 de 2021.
- 7.2.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste termo de referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 124 a 136 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 7.2.8. 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.
- 7.2.9. 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.
- 7.2.10. 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.
- 7.2.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

7.3. Níveis mínimos de serviço

- 7.3.1. A contratada deverá manter os serviços operando nos padrões definidos neste termo de referência.

7.4. Sanções administrativas

- 7.4.1. Consoante disposto no art. 155 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, a licitante ou contratada será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações:

I. dar causa à inexecução parcial do contrato;

II. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III. dar causa à inexecução total do contrato;

IV. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

7.4.2. Pelo cometimento das infrações descritas no subitem anterior, serão aplicadas à licitante ou contratada, sem prejuízo de eventual responsabilização civil e/ou criminal, as seguintes sanções administrativas:

I. **Advertência:** pelo cometimento da infração descrita no subitem 7.4.1, inciso I, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

II. **Multa de:**

- a) 0,5% (cinco décimos por cento) até 1,0% (um por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso da execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- b) 0,5% (cinco décimos por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c) 0,5% (cinco décimos por cento) até 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- d) 0,5% (cinco décimos por cento) a 3,2% (três inteiros e dois décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2 abaixo; e
- e) 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação) observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.

III. **Impedimento de licitar e contratar** no âmbito da Administração Pública Federal direta e indireta, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nos casos do subitem 7.4.2, incisos II a VII, deste termo de referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

IV. **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nos casos do subitem 7.4.2, incisos VIII a XII, bem como nas hipóteses previstas nos incisos II a VII que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

7.4.3. Na aplicação das sanções, serão considerados:

I. a natureza e a gravidade da infração cometida;

II. as peculiaridades do caso concreto;

III. as circunstâncias atenuantes ou agravantes;

IV. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

V. a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.4.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas seguintes:

TABELA 1: Grau da infração x Percentual (%) de Multa Aplicável	
GRAU	% DE MULTA APLICÁVEL
1	0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

TABELA 2: Descrição da Infração X Grau da Infração		
ITEM	INFRAÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia.	03
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	02
7	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	01
8	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	03
9	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato.	01

7.4.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021 e,

subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.

- 7.4.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.4.7. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade Competente.
- 7.4.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 7.4.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 7.4.10. Os atos previstos como infrações administrativas neste termo de referência que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.
- 7.4.11. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 7.4.12. As penalidades aplicadas serão registradas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da aplicação da sanção, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep).

7.5. Pagamento

- 7.5.1. O pagamento será realizado de acordo com as regras de faturamento deste termo de referência, mediante fornecimento do serviço, à vista da Nota Fiscal/Fatura, devidamente liquidada (ATESTADA) pelo fiscal do contrato.
- 7.5.2. O pagamento será realizado em parcela única, por meio de ordem bancária em favor da CONTRATADA, após o ateste das fiscalizações técnica e administrativa, com anuência do gestor do contrato, em até 15 (quinze) dias.
- 7.5.3. Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições devidas, elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.
- 7.5.4. As pessoas jurídicas optantes pelo Simples Nacional não estão sujeitas à aplicação da retenção tributária, desde que apresentem o contratante, junto com a nota fiscal/fatura, declaração de conformidade com as normas vigentes.
- 7.5.5. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CONTRATANTE, encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples, onde o valor dos encargos será calculado pela fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e

VP = Valor da parcela em atraso

I = índice de atualização financeira= 0,00016438, assim apurado:

$I = i/365 = \frac{6}{100} = 0,00016438$, onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

365

- 7.5.6. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e

documentação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

7.5.7. O TRE-AM, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas.

8. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

8.1. Estima-se o valor da contratação em **R\$ 49.500,00 (quarenta e nove mil e quinhentos reais) pelo período de 3 (três) meses**, conforme detalhamento contido no estudo técnico preliminar.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas para atender a presente contratação serão custeadas com os recursos orçamentários:

Unidade Gestora: 700177 - COINF

Ação: 20GP – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa

Programa de Trabalho: 02.122.0033.20GP.0013

10. VIGÊNCIA CONTRATUAL

10.1. A contratação será formalizada por instrumento de contrato, que deverá ser assinado por representante legal do contratante e da contratada. Admite-se a assinatura digital por meio eletrônico, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

10.2. O contrato terá vigência de 3 (três) meses, podendo ser prorrogado observado o regramento contido na Lei nº 14.133/2021.

11. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. Modalidade de licitação e critério de julgamento

11.1.1. Considerando o permissivo legal inserto no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, será realizada contratação direta por dispensa de licitação em razão do valor.

11.2. Parcelamento do objeto

11.2.1. No intuito de conferir maior eficiência na gestão contratual, optou-se pelo não parcelamento do objeto.

12. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. As partes declaram que têm ciência dos termos da Lei nº 13.709/2018 - Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e se comprometem a adequar todos os procedimentos internos às suas disposições, com intuito de proteção dos dados pessoais obtidos em virtude da execução do contrato.

12.2. As partes se comprometem a manter a integridade, o sigilo e a confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e dados sensíveis - obtidas em virtude da execução do contrato, obrigando-se a:

- a) realizar o tratamento dos dados pessoais apenas para propósitos legítimos, específicos e compatíveis com as finalidades do objeto do contrato;
- b) limitar o tratamento dos dados pessoais ao mínimo necessário e com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do objeto do contrato;
- c) utilizar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- d) não realizar o tratamento dos dados pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- e) eliminar os dados pessoais após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação se houver situação enquadrada nos incisos do art. 16 da Lei nº 13.709/2018.

12.3. As partes responderão administrativa e judicialmente, em relação aos danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, causados aos titulares de dados pessoais obtidos em virtude da execução do contrato, por inobservância da Lei nº 13.709/2018.

Manaus, 16 de novembro de 2023.

Equipe de Planejamento da Contratação (Portaria TRE-AM nº 910/2023):

Mayara Santos Santos
Requisitante

Êinaude Oran Barros de Menezes

Integrante Técnico

Marcelo de Jesus Ferreira

Integrante Técnico

Elianne Andrea Moraes de Oliveira

Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **MAYARA SANTOS SANTOS, Coordenadora**, em 16/11/2023, às 09:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO DE JESUS FERREIRA, Analista Judiciário**, em 16/11/2023, às 09:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ELIANNE ANDREA MORAIS DE OLIVEIRA, Técnico Judiciário**, em 16/11/2023, às 09:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EINAUDE ORAN BARROS DE MENEZES, Chefe de Seção**, em 16/11/2023, às 10:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-am.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0000108941** e o código CRC **8C758089**.