



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS  
Avenida André Araújo, nº 200 - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tre-am.jus.br

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

#### 1.1. Descrição do objeto

1.1.1. Subscrição do software OTRS SILVER SOLS ITSM, com suporte da solução por 36 (trinta e seis) meses, consultoria e treinamento.

#### 1.2. Natureza do objeto

1.2.1. O objeto da contratação possui natureza comum, nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei nº 10.520/2002, c/c art. 4º do Decreto nº 10.024/2019.

#### 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  | Código CATSER | Unidade de medida | Qtde |
|------|--|---------------|-------------------|------|
| 1    | Subscrição da solução OTRS SILVER SOLS ITSM e serviço de suporte técnico pelo período de 36 (trinta e seis) meses. | 27464         | Unidade           | 01   |
| 2    | Consultoria – Implementação do Solution Scenarios  | 27332         | Dias              | 02   |
| 3    | Consultoria – Revisão e Otimização   | 27332         | Dias              | 03   |
| 4    | Treinamento Administrador OTRS   | 3840          | Dias              | 03   |

### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) é responsável, entre outros, por garantir a disponibilidade, segurança e confiabilidade dos recursos de tecnologia da informação (TI) necessários à consecução das atividades realizadas pelas áreas de negócio do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM), com vistas ao atingimento de sua finalidade precípua, qual seja, a prestação de serviços de excelência para o eleitorado amazonense.

2.2. Nesse teor, a STI segue as diretrizes da *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL (traduzido para o português como Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação). Trata-se de um framework de boas práticas, mundialmente reconhecido e utilizado por diversos órgãos públicos e empresas privadas, para operação, infraestrutura e suporte de TI.

2.3. Um dos pilares sugerido pela ITIL é a criação de uma central de serviços de TI, um ponto de contato único entre clientes (áreas de negócio) e o setor de TI, facilitando essa comunicação, viabilizando o registro de incidentes e requisições de serviço de maneira prática e organizada e, assim, garantindo um atendimento mais célere e eficaz.

2.4. Em seu contrato mais recente, o TRE-AM vinha utilizando a ferramenta CitSmart como Central de Serviços de TI (Contrato nº 16/2019, encerrado em 05/08/2023). Trata-se de software da empresa Central IT (software privado), com funcionalidades que vão além do gerenciamento de serviços de TI, por exemplo:

- a) Gestão de patrimônio de móveis e imóveis;
- b) Planejamento de contratações;
- c) Gestão de estoque e inventário;
- d) Gerenciamento e fiscalização de contratos, com alertas e lembretes.
- e) Gestão de frota, com controle individualizado e visualização de cada automóvel.

2.5. O objetivo inicial do TRE-AM quando da contratação da ferramenta CitSmart era a criação de uma central de serviços que envolvesse outras áreas do Tribunal, a exemplo da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) e Secretaria de Administração e Orçamento (SAO). Houve grande esforço para fazer com que as áreas de negócio do TRE-AM aderissem à ferramenta CitSmart mas, por diversas questões, não se obteve êxito, de modo que a ferramenta contratada restou subutilizada, se consideradas as funcionalidades de que dispõe.

2.6. Como bem se sabe, é dever de todo gestor público a correta aplicação dos recursos públicos, garantindo a disponibilidade dos serviços prestados sem olvidar da necessária otimização dos gastos. Assim, considerando que o Contrato nº 16/2019 possuía o custo mensal de R\$ 32.870,40 (trinta e dois mil oitocentos e setenta reais e quarenta centavos) e considerando, ainda, a existência de software de GSTI capaz de atender as necessidades do TRE-AM por menor custo, optou-se pela não renovação contratual.

2.7. Para garantir a continuidade do gerenciamento de incidentes e requisições de serviço de TI, a equipe da Coordenadoria de Infraestrutura (COINF) reativou a ferramenta OTRS Community Edition versão 6, amplamente utilizada por este Regional nos anos anteriores à contratação da ferramenta CitSmart. O OTRS é um software de código aberto, mundialmente reconhecido como uma ferramenta de GSTI robusta, estável, completa e com vasto conjunto de funcionalidades, aderente ao framework ITIL e utilizado por diversos órgãos públicos e empresas privadas. Por sua vez, o OTRS Community Edition versão 6 é uma versão gratuita que possibilita a utilização independentemente de contratação.

2.8. Ocorre que o OTRS Community Edition versão 6 não está mais sendo mantido pelo Grupo OTRS desde 2021 e, portanto, as atualizações e correções de segurança não são mais lançadas (<https://otrs.com/pt/solucoes-de-software-otrs/otrs-community-edition/>), o que torna o ambiente computacional do

TRE-AM vulnerável a ataques cibernéticos. Além disso, o OTRS Community Edition versão 6 não possui mais suporte do fabricante disponível, o que aumenta sobremaneira o risco de indisponibilidade da ferramenta. Por outro lado, a versão mais atualizada do software (OTRS 8) possui suporte direto com o fabricante e as atualizações de patches de segurança são realizadas instantaneamente para clientes gerenciados pelo fabricante do produto.

2.9. Ante o exposto, a contratação de atualização de versão para o software OTRS Community Edition versão 6 (em uso pelo TRE-AM), com serviço de suporte pelo período de 36 (trinta e seis) meses, consultoria e treinamento, se mostra adequada e necessária, conforme restará demonstrado no presente estudo.

### **3. PREVISÃO NO PCA, ALINHAMENTO AO PDTIC E AO PEI (art. 18, § 1º, II da Lei nº 14.133/2021 e art. 4º da Res. CNJ 468/2022)**

3.1. A Contratação pretendia encontrar-se:

- a) prevista no Plano de Contratações Anual 2023: unidade COINF, item 26972, "Service desk";
- b) alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI): objetivo estratégico "Prover e aprimorar infraestrutura para os serviços de TIC", e
- c) alinhada ao Plano Estratégico Institucional do TRE-AM: objetivo "Fortalecer a estratégia nacional de TIC e de proteção de dados".

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1. Requisitos de Negócio**

- 4.1.1. A solução deverá garantir a continuidade operacional do serviço de suporte aos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições do TRE-AM, operados pela STI;;
- 4.1.2. A solução deverá possuir compatibilidade com os padrões ITIL, e.g. Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Ativos, Gerenciamento de Conhecimento, Relatórios e Análise;
- 4.1.3. Com vistas à conformidade da solução com a política de segurança da informação deste Regional e no intuito de mitigar possíveis ataques externos e obtenção de dados sensíveis, a solução deverá possuir suporte de atualização de patches de segurança diretamente com o fabricante;
- 4.1.4. A solução deverá dispor de apoio técnico necessário (consultoria) para a implantação no ambiente computacional do Tribunal, bem como suporte à implantação de processos, integração com outras ferramentas, dúvidas gerais dos usuários chaves, devendo a empresa contratada oferecer canal de comunicação e prazo para resposta definido;
- 4.1.5. Objetivando a longevidade da solução, redução de custos de manutenção e maior independência para o TRE-AM quanto à personalização, facilitando a adequação da ferramenta a demandas de integração com outros sistemas exigidos pelo Tribunal Superior Eleitoral e/ou pelo Conselho Nacional de Justiça, a solução deverá possuir código-fonte aberto.

### **4.2. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

- 4.2.1. A solução deverá funcionar em ambiente web;
- 4.2.2. A solução deverá ser compatível com os sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) Oracle Database, Mysql e Postgree;
- 4.2.3. A solução deverá ser capaz de importar a base de dados usada na ferramenta OTRS Community Edition, versão 6, já utilizada pelo TRE-AM;
- 4.2.4. A solução deverá oferecer a possibilidade de integração com ferramentas utilizadas no ambiente do Tribunal (e.g. Zabbix, OCS Inventory.);
- 4.2.5. A solução deverá possuir a funcionalidade de serviço em nuvem, proporcionando escalabilidade, disponibilidade e a eliminação a necessidade de gerenciar servidores internos;
- 4.2.6. A solução deverá possibilitar acesso ao sistema por aplicativo via smartphone, possibilitando a abertura e acompanhamento de chamados de forma instantânea;
- 4.2.7. A solução deverá permitir a abertura de chamados diretamente por e-mail.

### **4.3. Requisitos de Implantação**

- 4.3.1. O serviço de implantação da solução poderá ser executado presencialmente na Sede do TRE-AM ou de forma remota, acompanhados e supervisionados por sua equipe técnica e realizados prioritariamente durante o expediente regular do TRE-AM.

### **4.4. Requisitos de Garantia e Manutenção**

- 4.4.1. Entende-se por manutenção corretiva aquela que for necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no sistema/ aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente;
- 4.4.2. O suporte técnico/atendimento, quando solicitado, deverá ser realizado sem custos adicionais (despesas com deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais), com o fim de garantir a operacionalização do software em caso de erros de funcionamento identificados na solução, provocados por "bugs" no produto (garantia de funcionamento);
- 4.4.3. O serviço deverá ser prestado sem ônus para a contratante durante todo o período de vigência do contrato;
- 4.4.4. Após o período de implantação da solução, os chamados técnicos, atendimentos, dúvidas e suporte relacionados ao sistema devem ser recebidos por uma central de atendimento ao cliente;
- 4.4.5. Os serviços de atendimento deverão ser prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período compreendido entre 09h00min às 18h00min, horário oficial de Brasília/DF.

#### 4.5. Requisitos de Capacitação

- 4.5.1. A contratada deverá ministrar treinamento aos técnicos que irão administrar a solução, visando capacitar-los com conhecimento para realizar as tarefas de administração diárias.
- 4.5.2. O treinamento deverá ser ministrado a um mínimo de 10 (dez) participantes, a critério da Contratante.

#### 4.6. Requisitos de Segurança da Informação

- 4.6.1. A solução deverá dispor de atualizações de segurança (patches) pelo fabricante;
- 4.6.2. A solução deverá estar em conformidade com a Política de Segurança da informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral, instituída através da 23.644, de 01 de julho de 2021, do Tribunal Superior Eleitoral.

#### 4.7. Requisitos Legais

- 4.7.1. A contratação deverá adequar-se às disposições constantes nos seguintes normativos:

- I. Lei nº 14.133/2021: Lei Geral de Licitações e Contratos;
- II. Resolução CNJ nº 468/2022: Regulamenta as contratações de bens e serviços de STIC realizadas pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ com base na Lei nº 14.133/2021;
- III. Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- IV. Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;
- V. Resolução CNJ nº 363/2021: Estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelos tribunais;
- VI. Resolução TSE nº 23.650/2021: Institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral;
- VII. Resolução TSE nº 23.644/2021: Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral;
- VIII. Resolução CNJ nº 396/2021: Institui a Estratégia Nacional de Segurança da Informação e Cibernética do Poder Judiciário;
- IX. Instrução Normativa SGD-ME nº 1/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

#### 4.8. Requisitos Temporais

- 4.8.1. Prazo de entrega: A implantação a solução deverá ter início em até 15 (quinze) dias corridos, a contar da data da última assinatura do Contrato.
- 4.8.2. Vigência: Com vistas assegurar a disponibilidade da Central de Serviços de TI, reduzir recursos humanos na etapa de fiscalização do contrato e garantir maior vantagem econômica para o TRE-AM, a vigência do contrato deverá ser de 36 (trinta e seis) meses.

#### 4.9. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.9.1. A solução deverá possuir suporte em língua Portuguesa (Brasil).

### 5. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

- 5.1. Opta- se pela inexigibilidade de licitação em face da singularidade do software OTRS, demonstrada neste estudo, cuja subscrição é comercializada com exclusividade, no território nacional, pela empresa OTRS do Brasil Ltda., nos termos de declaração da Associação Brasileira das Empresas de Software – ABES, anexa aos autos do processo SEI nº 0006059-81.2023.6.04.0000. Demonstrada, portanto, a inviabilidade de competição e subsunção da presente contratação à norma inserta no caput do Art. 74, I, da Lei nº 14.133/2021.

### 6. PARCELAMENTO DO OBJETO

- 6.1. Não haverá parcelamento do objeto, uma vez que tanto o serviço de suporte quanto os serviços de consultoria e treinamento devem ser executados pela fabricante, objetivando a melhor performance possível do software.

### 7. CRITÉRIOS PARA ADJUDICAÇÃO

- 7.1. Não se aplica, vez que optou-se por inexigibilidade de licitação.

### 8. CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1. Não se aplica, vez que optou-se por inexigibilidade de licitação.

### 9. IMPACTO AMBIENTAL

9.1. Não há impacto ambiental, vez que se trata de subscrição de software.

## **10. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **10.1. Rotinas de Execução**

10.1.1. Início da Execução: em até 15 (quinze) dias após a última assinatura eletrônica no instrumento de contrato.

### **10.2. Formas/Meios de Comunicação**

10.2.1. Através de preposto ou representante comercial do fornecedor por e-mail, ofício ou sistema informatizado.

## **11. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

11.1. O gerenciamento e a fiscalização do contrato serão exercidos por meio de representantes formalmente designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a prestação dos serviços bem como dirimir quaisquer dúvidas e pendências que surgiem durante a vigência do contrato.

11.2. A Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia será o setor do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas responsável pela gestão e fiscalização da execução objeto contratado.

11.3. O Fiscal do Contrato poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA os elementos necessários ao esclarecimento de quaisquer dúvidas relativas aos serviços, tais como dados estatísticos, demonstrativos de custos, notas fiscais, mapa de registro e controle dos serviços.

11.4. Durante a execução dos serviços, fica reservada ao Fiscal do Contrato a autonomia para decidir sobre quaisquer casos que venham a surgir e/ou fugir da rotina, ou que não tenham sido previstos neste Termo de Referência, ou, ainda, nas disposições do decorrente instrumento contratual.

11.5. O Fiscal do Contrato poderá, a seu critério, realizar inspeções periódicas com o fim de verificar o cumprimento das especificações constantes do presente Termo de Referência.

11.6. A fiscalização e o acompanhamento dos serviços não reduzem nem eximem as responsabilidades da empresa CONTRATADA perante o TRE-AM ou terceiros.

11.7. Qualquer tolerância por parte do Fiscal do Contrato em relação ao estabelecido no contrato não implicará em alteração de cláusulas ou condições pactuadas.

## **12. OBRIGAÇÕES**

### **12.1. Obrigações do CONTRATANTE:**

12.1.1. Nomear a equipe de gestão e fiscalização do contrato;

12.1.2. Encaminhar formalmente a demanda à Contratada, por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;

12.1.3. Receber provisoriamente o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

12.1.4. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente com as especificações constantes na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

12.1.5. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

12.1.6. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis em caso de descumprimento de obrigações;

12.1.7. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

#### **12.2. Obrigações da CONTRATADA:**

12.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

12.2.2. 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;

12.2.3. Executar seu planejamento nos dias úteis do calendário da CONTRATANTE e conforme o horário previamente agendado;

12.2.4. 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;

12.2.5. 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;

12.2.6. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua contratação;

12.2.7. 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;

12.2.8. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução de serviço;

12.2.9. Arcar com todas as despesas diretas e indiretas decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;

12.2.10. Atualizar, sempre que houver mudança, seus dados e as informações de seus representantes, tais como: endereços, telefones, e-mail, dentre outros;

12.2.11. 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.

#### **13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. 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.

#### **14. PAGAMENTO**

14.1. O pagamento da subscrição da licença será feito anualmente e dependerá do aceite final pela equipe técnica do TRE-AM, formalizado por meio do respectivo Termo de Aceite, e realizado após verificação da adequação do objeto entregue às especificações exigidas.

- 14.1.1. O pagamento dos serviços de consultoria e treinamento será realizado em parcela única, após o ateste de sua realização pela fiscalização do contrato.
- 14.2. O pagamento será efetuado à CONTRATADA em até 30 (trinta) dias, contados do aceite definitivo do objeto, compreendido nesse período o ateste da Nota Fiscal/Fatura - a qual conterá o endereço, o CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da empresa, a descrição clara do objeto adquirido - em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária e de acordo com as condições constantes na proposta da empresa e aceitas por este órgão.
- 14.3. Para execução do pagamento, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, o Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, CNPJ nº 05.959.999/0001-14.
- 14.4. A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pelo TRE-AM, o qual somente atestará a execução do objeto e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas relativas ao objeto.
- 14.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobreestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o TRE-AM. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 14.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- 14.7. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 14.8. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

## 15. SANÇÕES

- 15.1. A CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes penalidades, garantida ampla e prévia defesa em processo administrativo:
- a) Advertência;
  - b) Multa;
  - c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública Federal direta e indireta, pelo prazo de até 3 (três) anos;
  - d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo de 3 (três) anos a 6 (seis) anos.
- 15.2. As regras e limites para aplicação das penalidades encontram-se previstas no Quadro 1.
- 15.2.1.1. A sanção estabelecida na alínea "c" do subitem anterior poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente àquelas previstas nos itens 5, 6, 7 e 8 do Quadro 1.
- 15.2.1.2. A sanção estabelecida na alínea "d" do subitem anterior poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente àquela prevista no item 10 do Quadro 1.
- 15.3. Se o motivo do descumprimento ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do TRE-AM, desde que não sejam passíveis de prevenção, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas.

### QUADRO 1 – Eventos passíveis de aplicação de penalidades e respectivas medidas

| Item | Intercorrência   | Tipo de Penalidade | Medida   |
|------|--|--------------------|--|
| 1    | Atraso, provocado pela CONTRATADA, no prazo de resposta (início do atendimento) aos chamados que cause <u>dano moderado</u> ao funcionamento dos serviços prestados pelo TRE-AM.       | Advertência        | Não se aplica.   |
| 2    | Reincidente na intercorrência descrita no item anterior, dentro do intervalo de 15 (quinze) dias.  | Multa              | 0,5% sobre o valor do serviço de suporte, por ocorrência, até o limite de 5%.          |
| 3    | Dar causa a atraso no início da execução do contrato sem motivo justificado por escrito, apresentadas as devidas comprovações.   | Multa              | 15% sobre o valor global do contrato.  |
| 4    | Atraso, provocado pela CONTRATADA, no prazo de resposta (início do atendimento) aos chamados que cause <u>grave dano</u> à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao | Multa              | 5% sobre o valor do serviço de suporte, por ocorrência, limitada ao percentual de 20%. |

interesse coletivo.

|    |  |       |   |
|----|--|-------|---|
| 5  | Atraso, provocado pela CONTRATADA, no início da execução do contrato que cause <u>grave dano</u> à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.   | Multa | 20% sobre o valor global do contrato.   |
| 6  | Indisponibilidade do serviço de suporte técnico ou do acesso às atualizações de software para a CONTRATANTE, contadas a partir da notificação da CONTRATANTE, quando da tentativa de uso do serviço.   | Multa | 10% sobre o valor do serviço de suporte, por ocorrência, até o limite de 20%. |
| 7  | Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado por escrito, apresentadas as devidas comprovações.   | Multa | 30% sobre o valor global do contrato.   |
| 8  | Deixar de assinar o Contrato no prazo de até 15 (quinze) dias após notificada pela CONTRATANTE.  | Multa | 30% sobre o valor global do contrato.   |
| 9  | Inexecução total do objeto, caracterizada se o registro das licenças adquiridas junto ao fabricante e a disponibilidade dos serviços de suporte técnico e atualização de versão, consultoria e treinamento não ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato.  | Multa | 30% sobre o valor global do contrato.   |
| 10 | Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato; fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; praticar ato lesivo previsto no <a href="#">art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013</a> . | Multa | 30% sobre o valor global do contrato.   |

## 16. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

16.1. Com base nos valores da proposta comercial apresentada pela empresa, estima-se o valor global da contratação em R\$ 149.750,00 (cento e quarenta e nove mil setecentos e cinquenta reais), a serem executados nos termos seguintes:

- Primeiro ano de vigência: R\$ 72.850,00 (subscrição da licença, consultoria e treinamento)
- Segundo ano de vigência: R\$ 38.450,00 (subscrição da licença)
- Terceiro ano de vigência: R\$ 38.450,00 (subscrição da licença)

## 17. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. A contratação deverá utilizar recursos provenientes do orçamento da UG COINF/ Custoio.

Manaus, 14 de setembro de 2023.

**Mayara Santos Santos**  
COINF/ Requisitante

**Êinaude Oran Barros de Menezes**  
SEINF/ Integrante Técnico

**Leandro Nascimento Simão Filho**  
SESOP/ Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **MAYARA SANTOS SANTOS, Coordenadora**, em 14/09/2023, às 16:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEANDRO NASCIMENTO SIMAO FILHO, Chefa de Seção**, em 15/09/2023, às 07:05, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EINAUDE ORAN BARROS DE MENEZES, Chefe de Seção**, em 15/09/2023, às 10:30, 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](https://sei.tre-am.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0000084269** e o código CRC **255280F0**.