



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 toar, 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/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 capacitá-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 surgirem 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 sobrestado 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	Intocorrência	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	Reincidência 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 interesse coletivo.	Multa	5% sobre o valor do serviço de suporte, por ocorrência, limitada ao percentual de 20%.
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 art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 .	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:

I. Primeiro ano de vigência: R\$ 72.850,00 (subscrição da licença, consultoria e treinamento)

II. Segundo ano de vigência: R\$ 38.450,00 (subscrição da licença)

III. 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/ Custeio.

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, Chefe 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 informando o código verificador **0000084269** e o código CRC **255280F0**.