



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Avenida Coronel Teixeira, 7995 - Bairro Nova Esperança - CEP 69037-473 - Manaus - AM - www.mpam.mp.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 9.2026.DTIC.2141429.2026.010776

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de provimento de **circuítos terrestres de transmissão de dados ponto a ponto entre a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Amazonas e sua Unidade Jurisdicional de Iranduba no Estado do Amazonas**, contemplando o fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços contratados, pelo **período de 12 (doze) meses**, conforme especificações técnicas.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 A Procuradoria-Geral de Justiça, para consecução dos seus objetivos institucionais, necessita dos serviços de conectividade, pois é item de infraestrutura essencial para o desenvolvimento das atividades ministeriais, inclusive pela adoção do processo eletrônico no âmbito judicial.

2.2 As Promotorias de Justiça do Interior do Estado do Amazonas, quer estejam elas sediadas nas das dependências dos Fóruns de Justiça ou em Sedes próprias, utilizam as soluções mais heterogêneas, que não vêm atendendo aos requisitos de desempenho necessários para que os Promotores de Justiça possam desempenhar suas atribuições por meio de um serviço eficiente e elevar sua produtividade.

2.3 Atualmente o MPAM possui o contrato administrativo Nº 009/2024-MP/PGJ, cujo objeto é a prestação de serviços de provimento de circuítos terrestres de transmissão de dados ponto a ponto entre a Sede da PGJ e 8 (oito) Unidades Jurisdicionais do Interior. Complementarmente, está vigente o contrato administrativo Nº 023/2024-MP/PGJ, focado em conectividade via satélite (LEO) para atendimento de 61 comarcas.

2.4 A tecnologia via satélite apresenta-se como solução fundamental para regiões de difícil acesso geográfico. Contudo, por possuir características inerentes de latência, essa tecnologia impõe restrições ao desempenho de aplicações que exigem comunicação síncrona e constante com o banco de dados da capital.

2.5 A tecnologia de satélite de baixa órbita (LEO), apesar de seus avanços, apresenta uma latência que não atende às especificações técnicas e requisitos de estabilidade do sistema **SAJMP**, que é o sistema judiciário utilizado pelo MPAM na Capital do Amazonas e comarca de Iranduba. Tal limitação técnica inviabiliza a operação fluida do referido sistema processual, tornando o enlace terrestre a única solução capaz de garantir o tempo de resposta necessário para as atividades finalísticas na Comarca de Iranduba .

2.6 A região amazônica possui uma geografia peculiar que dificulta o acesso terrestre, sendo o transporte fluvial o meio predominante. Entretanto, municípios próximos à Capital, como Iranduba, já contam com infraestrutura de rede robusta e regulamentada, permitindo que a PGJ-AM usufrua de conexões com maior capacidade e menor latência.

2.7 Com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços ministeriais e a integridade das operações no sistema SAJMP em Iranduba, é imperativo assegurar o fornecimento de link terrestre para esta localidade. Esta medida visa evitar qualquer risco de descontinuidade na prestação jurisdicional e atender à crescente demanda por transformação digital no Ministério Público.

3. FORMA DE CONTRATAÇÃO

3.1 Tipo de contratação

3.1.1 A contratação será realizada por meio de dispensa de licitação, fundamentada no Art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, visto que o valor estimado para a contratação anual situa-se abaixo do limite de R\$ 50.000,00 para serviços de TIC.

3.2 Modalidade da contratação

3.2.1 A modalidade adotada será a contratação direta, nos termos da legislação vigente.

3.3 Justificativa para não adoção do Sistema de Registro de Preços

3.3.1 A presente contratação refere-se a serviços de natureza contínua, com necessidade de execução imediata, regular e ininterrupta, cujas quantidades e especificações estão previamente definidas no Termo de Referência. Tais características não se compatibilizam com o modelo de contratação por demanda variável previsto no Sistema de Registro de Preços.

3.3.2 A demanda é certa, contínua e previamente dimensionada, tratando-se de prestação direta e específica ao contratante. Diante disso, a forma de execução contratual exige vínculo estável e unitário durante todo o período de vigência, não sendo adequada a contratação por meio de adesões esporádicas ou fracionadas.

3.3.3 Ressalta-se, ainda, que o uso do SRP é facultativo, conforme previsto no art. 82 da Lei nº 14.133/2021, sendo recomendado apenas quando se verificar vantagem para a Administração, o que não se configura no caso em questão.

3.4 Critério de julgamento da proposta

3.4.1 Será adotado o critério de julgamento pelo menor preço.

3.5 Critério de adjudicação

3.5.1 A adjudicação será realizada pelo critério de menor preço **global**.

3.6 Consórcios

3.6.1 Fica vedada a participação de empresas em consórcio nesta contratação. A natureza dos serviços – homogêneos, integrados e de execução contínua – não apresenta volume financeiro de alta monta ou risco elevado que justifique a união de empresas. Além disso, a formação de consórcios poderia acarretar dificuldades na gestão e fiscalização contratual, bem como possível elevação de custos, contrariando os princípios da vantajosidade e da eficiência.

3.7 Previsão de subcontratação

3.7.1 É vedada a subcontratação dos serviços objeto desta contratação. Considerando a natureza sensível e estratégica das atividades, as quais exigem controle direto e permanente da contratada, a subcontratação representaria risco à continuidade, à segurança da informação e à qualidade dos serviços prestados. Tal vedação está amparada no art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, sendo medida necessária para preservar a eficiência e a efetividade da execução contratual.

3.8 Aplicação de tratamento diferenciado para ME/EPP/MEI (microempresa e afins)

3.8.1 Será assegurado o tratamento diferenciado às Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e Microempreendedores Individuais (MEI) conforme previsto na legislação vigente, mediante comprovação de enquadramento no momento da habilitação, nos termos e condições a estabelecidas no edital.

3.9 Aplicação de direito de preferência

3.9.1 Em caso de empate ficto entre propostas, será assegurado o exercício do direito de preferência às ME, EPP e MEI, conforme disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, e no art. 62, inciso III, da Lei nº 14.133/2021. Os prazos e procedimentos para o exercício do referido direito serão disciplinados no instrumento convocatório.

4. REQUISITOS DO FORNECEDOR

4.1 Da necessidade de vistoria técnica

4.1.1 As empresas licitantes deverão realizar, sob o acompanhamento de servidor especialmente designado, vistoria às unidades da Procuradoria-Geral de Justiça, em data e horário previamente acordados segundo a conveniência deste Órgão, com o objetivo de conhecer as instalações onde serão executados os serviços e sanar as dúvidas porventura existentes, a fim de subsidiar a elaboração das propostas a serem submetidas ao certame.

4.1.1.1 A vistoria deverá ser realizada por representante devidamente credenciado pela empresa LICITANTE, devidamente municiado de documento próprio de credenciamento;

4.1.1.2 A comprovação de realização da vistoria será efetuada por meio de apresentação de Atestado de Realização de Vistoria Técnica, que será emitido pelo interessado, assinado por servidor designado da DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DTIC desta PGJ/AM, e apresentado oportunamente, à sua habilitação;

4.1.1.3 O Atestado de Realização de Vistoria Técnica será assinado por servidor do MPAM que acompanhar a vistoria, e deverá ser encaminhada juntamente com a proposta;

4.1.1.4 As visitas deverão ser agendadas pelo telefone (92) 3655-0670/0660 – DTIC, no período das 8h às 14h.

4.1.2 Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica, deverá entregar a Declaração de Dispensa de Vistoria, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

4.1.3 Não serão aceitas alegações posteriores advindas de desconhecimento das condições prediais, das

características do ambiente de prestação dos serviços ou erro orçamentário por parte da futura contratada, quando da execução dos serviços propostos.

4.2 Condições para participar do processo de contratação

4.2.1 Para que possam ser habilitados a fornecerem os produtos e a executarem os serviços pertinentes ao objeto, as empresas deverão apresentar **Atestado(s) de Capacidade Técnica** fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa tenha fornecido, a contento, serviços de natureza e vulto compatíveis com o objeto deste instrumento, que permita(m) estabelecer, por comparação, proximidade de características funcionais técnicas, dimensionais, quantitativas e qualitativas.

4.2.2 Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, a empresa deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) o fornecimento, a contento, de serviço de natureza e características compatíveis com o objeto desta contratação, em quantitativo mínimo equivalente a 50% (cinquenta por cento) estimado.

4.2.3 Comprovação de que a empresa está devidamente autorizada pela Agência Reguladora (ANATEL) para prestar o serviço constante do objeto, conforme normas daquela Agência, para explorar os serviços objeto deste Termo de Referência na Região em questão.

5. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES PARA A ENTREGA DOS SERVIÇOS

5.1 Dos prazos do contrato

5.1.1 A CONTRATADA deverá concluir os serviços de instalação e ativação do objeto em **até 15 (quinze) dias corridos**, contados da assinatura do contrato.

5.1.2 Em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do instrumento contratual a CONTRATADA deverá entregar um projeto executivo para a implantação dos serviços contendo no mínimo:

- a. Responsável pela implantação.
- b. Cronograma de implantação.
- c. Cronograma de reuniões de acompanhamento.

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

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

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

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

5.2 Da vigência do contrato

5.2.1 O prazo de vigência do contrato decorrente desta contratação dar-se-á a partir da data de sua assinatura, por um período de 12 (doze) meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos nos termos da legislação vigente, conforme especificações e condições constantes neste Termo de Referência.

5.3 Reajuste de preços

5.3.1 Os preços pactuados são fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses, a contar da data limite para a apresentação da proposta comercial.

5.3.2 Observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, os preços poderão ser reajustados mediante solicitação formal da CONTRATADA, acompanhada de memória de cálculo que demonstre a variação dos custos operacionais no período.

5.3.3 O reajuste terá como base a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pelo IPEA, ou outro indicador oficial que venha a sucedê-lo, por ser o índice que melhor reflete a flutuação dos custos específicos da prestação de serviços de tecnologia e conectividade.

5.3.4 Na eventual impossibilidade de aplicação do índice setorial supracitado, adotar-se-á, subsidiariamente, a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo IBGE.

5.3.5 A concessão do reajuste será formalizada por meio de apostilamento, nos termos da Lei nº 14.133/2021, incidindo exclusivamente sobre as parcelas do serviço a serem executadas após a data de aniversário da proposta.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1 Requisitos Legais

6.1.1 A presente contratação observará os seguintes normativos:

- a. 6.1.1 Constituição Federal de 1988;
- b. 6.1.2 Lei nº 14.133 de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- c. 6.1.3 Lei nº 13.709 de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.2 Requisitos de Sustentabilidade

6.2.1 A CONTRATADA deverá assegurar que todos os equipamentos e acessórios utilizados na prestação dos serviços (roteadores, modems, conversores, cabos e baterias), ao final de sua vida útil ou em caso de substituição, recebam destinação final ambientalmente adequada, observando as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010).

6.2.2 Os equipamentos fornecidos em regime de comodato para a unidade de Iranduba devem possuir tecnologias que otimizem o consumo de energia elétrica, visando a redução do impacto ambiental e a eficiência operacional da infraestrutura do MPAM.

6.2.3 A CONTRATADA declara que os materiais utilizados na infraestrutura de rede e os equipamentos instalados na unidade remota não contêm substâncias perigosas em níveis acima dos permitidos pela legislação ambiental vigente, tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb) e cádmio (Cd).

6.2.4 Durante as atividades de instalação, manutenção e remanejamento do circuito, a CONTRATADA deverá adotar práticas que minimizem o desperdício de materiais e priorizem o uso de componentes reciclados ou recicláveis em suas embalagens e suportes técnicos.

6.2.5 A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

6.3 Subcontratação

6.3.1 É estritamente vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste Termo de Referência, bem como a cessão ou transferência, a qualquer título, das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

6.3.2 A vedação de subcontratação justifica-se pela natureza crítica do serviço, que exige o controle direto da infraestrutura de rede, da gerência proativa e do suporte técnico pela própria detentora da outorga junto à ANATEL.

6.3.3 A CONTRATADA deverá ser a responsável direta pela execução de todas as etapas do serviço, incluindo a instalação física, a configuração lógica dos circuitos e a manutenção corretiva on-site, garantindo a integridade e a segurança do tráfego de dados institucionais.

6.3.4 A identificação de qualquer execução por terceiros não autorizados ou a transferência da gestão técnica do link a outra empresa caracterizará descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções administrativas previstas neste instrumento e à rescisão imediata do contrato.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n.º 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3 As comunicações entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4 A **CONTRATANTE** poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a **CONTRATANTE** poderá convocar o representante da **CONTRATADA** para reunião inicial destinada à apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da **CONTRATADA**, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis.

7.6 Fiscalização e Gestão Contratual

7.6.1 Gestor Administrativo

7.6.1.1 É o responsável pela **coordenação administrativa da gestão contratual em âmbito institucional**.

7.6.1.2 Compete ao Gestor Administrativo:

- a) Padronizar rotinas, fluxos e procedimentos de gestão e fiscalização;
- b) Orientar gestores e fiscais sobre aplicação da legislação e do Ato PGJ n.º 008/2024;
- c) Atuar como instância de apoio e supervisão dos contratos no **MPAM**;
- d) Consolidar informações de execução para fins de controle e auditoria interna.

7.6.2 Gestor do Contrato

7.6.2.1 É o servidor designado para coordenar e acompanhar a execução do contrato específico.

7.6.2.2 Compete-lhe, além de outras atribuições legais:

- a) Acompanhar os prazos de execução e de vigência do contrato, conforme as rotinas e procedimentos estabelecidos pelo **MPAM**, e as cláusulas do contrato ou instrumento equivalente, comunicando à **CONTRATADA** e à unidade competente da Administração eventuais atrasos e solicitando prorrogações quando cabível;
- b) Coordenar e manter atualizado o processo de acompanhamento e execução contratual, com registros de ocorrências, alterações e prorrogações, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Administração;
- c) Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, comunicando inconsistências e anotando os problemas;
- d) Comunicar à Autoridade Competente as ocorrências relacionadas à execução do contrato que ultrapassem a sua competência;
- e) Emitir, juntamente com a **FISCALIZAÇÃO** o **TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**;
- f) Receber, conferir e encaminhar as faturas/notas fiscais emitidas pela **CONTRATADA**, devidamente atestadas ao setor competente;
- g) Notificar a **CONTRATADA** em caso de descumprimento contratual;
- h) Zelar pela correta execução das obrigações contratuais, articulando-se com os fiscais técnico e administrativo;
- i) Comunicar à Autoridade Competente para a abertura de nova licitação, com antecedência razoável;
- j) Cuidar das alterações de interesse da **CONTRATADA**, que deverão ser por ela formalizadas e devidamente fundamentadas, principalmente em se tratando de pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, bem como eventual pedido de prorrogação de prazo, quando cabível, nos termos da Lei n.º 14.133/21 e do Ato PGJ n.º 008/2024.
- k) Esclarecer dúvidas e transmitir instruções ao **CONTRATADO**, comunicando alterações de prazos, cronogramas de execução e especificações do projeto, inclusive solicitando ao setor competente da Administração, quando necessário a emissão de parecer técnico;
- l) Rejeitar bens e serviços que estejam em desacordo com as especificações do objeto contratado.

7.6.3 Fiscal Técnico

7.6.3.1 É o servidor responsável pelo **acompanhamento da execução material e técnica do objeto contratado**.

7.6.3.2 Compete ao Fiscal Técnico:

- a) Acompanhar e verificar se a atende às especificações técnicas do contrato e termo de referência;
- b) Avaliar a qualidade dos bens entregues e serviços prestados, de acordo com os critérios de aceitação definidos na contratação;
- c) Registrar ocorrências e não conformidades em registro próprio, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
- d) Orientar a **CONTRATADA**, por intermédio do preposto, sobre a correta execução do contrato e, pelo mesmo meio, notificar para correções, estipulando prazos;
- e) Informar ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, sobre irregularidades que ultrapassem sua competência;
- f) Avaliar justificativas apresentadas pela **CONTRATADA** quanto à execução;
- g) Comunicar ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, a proximidade do término do contrato, para fins de renovação ou nova licitação.

7.6.4 Fiscal Administrativo

7.6.4.1 É o servidor responsável pelo **acompanhamento administrativo e financeiro da execução**

contratual.

7.6.4.2 Compete ao Fiscal Administrativo:

- a) Controlar prazos administrativos e apoiar a formalização de apostilamentos e aditivos;
- b) Conferir e referendar faturas e notas fiscais, verificando compatibilidade dos valores com o contrato;
- c) Manter atualizado o acompanhamento da execução financeira (empenhos, liquidações, pagamentos, saldos);
- d) Verificar a regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da **CONTRATADA** para fins de pagamento;
- e) Apontar inconsistências administrativas e propor correções;
- f) Apoiar o Gestor do Contrato no controle de garantias, glosas e aditivos.

7.7 Do recebimento provisório e definitivo

7.7.1 O recebimento dos serviços será conduzido por **SERVIDOR** ou **COMISSÃO** especialmente designada para essa finalidade. Essa comissão será composta por, no mínimo, três servidores ou empregados públicos, em conformidade com o disposto no Art. 117, §1º e Art. 140, inciso II da Lei n.º 14.133/21, conforme estabelecido neste subitem.

7.7.2 Para efeito de RECEBIMENTO da instalação, a CONTRATADA deverá comunicar a efetiva instalação, configuração e disponibilização do serviço.

7.7.3 O RECEBIMENTO se dará no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da comunicação pela CONTRATADA, prazo este necessário para que a FISCALIZAÇÃO conclua os testes a fim constatar o funcionamento regular e realize as inspeções apropriadas na instalação.

7.7.4 Tendo sido realizados, com sucesso, os testes de funcionamento e a inspeções das instalações, a CONTRATANTE, por meio da FISCALIZAÇÃO, emitirá um Termo de Aceite, atestando a conformidade dos mesmos com as especificações constantes no Termo, liberando o início de faturamento.

7.7.5 Caso sejam verificados erros ou impropriedades impeditivos de recebimento do serviço prestado, a CONTRATANTE poderá recusar sua implantação, sem que isso gere direito à CONTRATADA de protelar a implantação dentro dos prazos definidos.

7.7.6 A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pela CONTRATANTE, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

7.7.7 Os testes de aceitação dos serviços de rede serão compostos, no mínimo, por testes de conectividade/funcionais, os quais utilizarão a ferramenta de medição própria (speedtest.mpam.mp.br); teste de acesso aos sistemas do MPAM, via VPN ou não, os quais deverão atender aos requisitos mínimos especificados de latência, taxa de erro, perda de pacotes e velocidade/capacidade contratada.

7.7.8 A inspeção das instalações físicas envolverá a verificação da correta instalação e configuração dos equipamentos, e cabeamento e demais exigências constantes deste Termo de Referência.

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

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

7.7.11 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 do contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

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

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

8. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

8.1 Das obrigações da contratada

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

8.1.2 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor. Os quais deverão apresentar-se à CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de

Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

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

8.1.4 Manter um centro de atendimento e suporte para resolução de problemas, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, e que possa ser contatado através da ligação telefônica gratuita (0800), na língua portuguesa.

8.1.5 Atender às reclamações sobre falhas ou interrupções no serviço, concedendo desconto nos casos discriminados no item ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO deste Termo de Referência.

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

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

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

8.1.9 Durante a vigência do contrato, sempre que houver lançamento de nova versão de sistema operacional e ou firmware que faça correções de segurança dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá providenciar as devidas atualizações com prévia aprovação da FISCALIZAÇÃO, sem ônus para a CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

8.1.15 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Termo, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

8.1.15.1 A CONTRATANTE não aceitará, sob pretexto algum, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros ou quaisquer outros.

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

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

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

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

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

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

8.1.22 Todos os serviços não explícitos nestas especificações, mas necessários à execução dos serviços programados e ao perfeito funcionamento das instalações serão de responsabilidade da CONTRATADA.

8.2 Das obrigações da contratante

8.2.1 Fornecer à CONTRATADA as informações necessárias à fiel execução do objeto deste Termo de Referência.

8.2.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência deste Contrato.

8.2.3 Acompanhar e fiscalizar, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, na forma prevista na Lei nº 14.133/21, o exato cumprimento das obrigações previstas neste Termo.

8.2.4 Designar, e informar à CONTRATADA, fiscal e gestor do contrato e seus substitutos, mantendo tais dados atualizados.

8.2.5 Permitir o acesso, acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, verificando a conformidade da prestação dos serviços e regula entrega dos materiais, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

8.2.6 Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o contrato.

8.2.7 Efetuar regularmente o pagamento da CONTRATADA, dentro dos critérios estabelecidos no contrato, quanto aos serviços devidamente realizados, após o atesto das notas fiscais/faturas pelo Gestor do contrato.

8.2.8 Verificar, por meio de sua FISCALIZAÇÃO, se os serviços foram prestados de acordo com as exigências deste Termo, Edital e Contrato, em especial as metas e padrão de qualidades convencionadas no item Acordo de Níveis de Serviços.

8.2.9 Fazer uso adequado dos equipamentos fornecidas pela CONTRATADA, seguindo as instruções constantes de seus manuais de uso.

9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1 O descumprimento de quaisquer das obrigações relacionadas à prestação do serviço, salvo nos casos devidamente justificados e comprovados, a critério da **CONTRATANTE**, sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas na Lei Federal n.º 14.133/2021, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, garantindo-se o direito ampla defesa e ao contraditório, quais sejam:

I. Advertência: Será aplicada no caso de atraso no cumprimento dos prazos para apresentação de uma solução definitiva para um problema com solução provisória, ainda que mantidos os níveis de serviço acordados com tal solução provisória, bem como, nos casos de atraso no encaminhamento do diagnóstico da ocorrência e comprovação da correção após a solução definitiva do problema e nos casos de repetidos descumprimentos dos acordos de nível de serviço que gerem impacto ao funcionamento do MPAM.

II. Multa, nos seguintes termos:

Item	Infração	Sanção	Limite
1	Atraso injustificado na entrega do objeto contratado, ou pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos no Edital	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 21.º (vigésimo p a CONTRATADA ficará suje inexecução parcial ou total sendo possível a rescisão ui contrato pela Administraçã da CONTRATADA às sançõ correlatas.
2	Atraso injustificado na regularização pertinente quando da recusa do objeto fornecido, na fase de RECEBIMENTO .	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 21.º (vigésimo p a CONTRATADA ficará suje inexecução parcial ou total sendo possível a rescisão ui contrato pela Administraçã da CONTRATADA às sançõ correlatas.
3	Recusa em substituir o equipamento defeituoso, que vier a ser rejeitado, ou que na execução dos serviços de garantia e assistência técnica, apontem a necessidade de troca;	Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato.	A partir do 21.º (vigésimo p a CONTRATADA ficará suje inexecução parcial ou total sendo possível a rescisão ui contrato pela Administraçã da CONTRATADA às sançõ correlatas.
4	Atraso injustificado para o restabelecimento do serviço (disponibilidade), conforme prazos de SLA.	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 21.º (vigésimo p a CONTRATADA ficará suje inexecução parcial ou total sendo possível a rescisão ui contrato pela Administraçã da CONTRATADA às sançõ correlatas.
5	Atraso injustificado para a análise e correção dos serviços, no atendimento de chamado de garantia e assistência técnica.	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 11.º (décimo prii CONTRATADA ficará sujeit inexecução parcial ou total sendo possível a rescisão ui contrato pela Administraçã da CONTRATADA às sançõ correlatas.

Item	Infração	Sanção	Limite
6	Atraso injustificado na análise e diagnóstico de falhas intermitentes ou degradação de performance (latência/perda de pacotes)..	Multa de mora diária de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 11.º (décimo primeiro) dia de atraso, a CONTRATADA ficará sujeita a multa de mora diária de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo. Sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração da CONTRATADA às sanções correlatas.
7	Atraso injustificado na resposta aos pedidos de esclarecimentos de ordem técnica.	Multa de mora diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 11.º (décimo primeiro) dia de atraso, a CONTRATADA ficará sujeita a multa de mora diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo. Sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração da CONTRATADA às sanções correlatas.
8	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação não prevista neste Termo de Referência	Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato.	Limitada a sua aplicação até quinze por cento).
9	Quando, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE , o vencedor não providenciar o devido cadastramento junto ao Sistema de Administração Financeira e Contabilidade - Cadastramento de Credores da SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO AMAZONAS - SEFAZ-AM, na forma prevista no Edital.	Multa de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) sobre o valor total da proposta.	Não se aplica.
10	Inexecução parcial do objeto contratado.	Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas.	Não se aplica.
11	Inexecução total do objeto.	Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas.	Não se aplica.

Tabela 1 - Sanções Administrativa

III. Com fundamento no artigo 156, inciso III, da Lei n.º 14.133/2021, ficará impedido de licitar e contratar, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo de multa de até 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- a) Apresentar documentação falsa;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Comportar-se de modo inidôneo;
- d) Não manter a proposta;
- e) Deixar de entregar a documentação exigida no certame, e quando esta conduta caracterizar fraude à licitação pública;
- f) Cometer fraude fiscal;
- g) Fazer declaração falsa.

9.2. Para fins da subcondição da alínea "c" do item III, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 337-F, 337-H, 337-I, 337-J, 337-K e 337-M do Código Penal.

9.3 A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no item III também aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa deste Termo de Referência.

9.4 Serão descontados dos pagamentos porventura devidos à **CONTRATADA** as importâncias alusivas a multas, ou efetuar sua cobrança mediante inscrição na dívida ativa do Estado, ou por qualquer outra forma prevista em lei.

9.5 Caso a **CONTRATANTE** determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de trinta (30) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.7 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a **CONTRATANTE** poderá cobrar o valor remanescente judicialmente.

9.8 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.

9.9 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa

tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou processo administrativo.

9.10 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 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

10 FORMA DE PAGAMENTO

10.1 O pagamento devido à CONTRATADA será creditado em conta-corrente por meio de ordem bancária, efetuado mediante apresentação de DANFE com o devido “atesto” de recebimento pela fiscalização da PGJ.

10.1.1 O documento fiscal, emitido em conformidade com o Protocolo ICMS 42/2009 (NF-e), deverá estar devidamente discriminado, em nome da PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, CNPJ n.º 04.153.748/0001-85, e acompanhada das respectivas Certidões Negativas de Débito para com a Seguridade Social, para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, junto à Justiça Trabalhista e, ainda, das certidões de regularidade junto à Fazenda Federal, Estadual e Municipal, conforme o disposto no artigo 68 da Lei nº 14.133/2021, bem como da formalização do pedido de pagamento e do recibo a PGJ.

10.1.2 Deverão constar do documento fiscal as especificações dos produtos, o número da Nota de Empenho e da Ata/Contrato, conforme o caso.

10.1.3 Enquanto pendente de liquidação, por obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, nenhum pagamento será efetuado à Contratada, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

10.1.4 Na emissão da nota fiscal/fatura, a CONTRATADA deverá atentar para as orientações de retenção tributária na legislação aplicável.

10.3 Qualquer atraso ocorrido na apresentação do DANFE, ou dos documentos exigidos como condição de pagamento por parte da Contratada, importará prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do Contratante.

10.4 Nenhum pagamento isentará o fornecedor das responsabilidades atinentes ao objeto contratual, nem tampouco implicará a aprovação definitiva da entrega, total ou parcialmente.

10.5 O documento fiscal, devidamente atestado, e os documentos exigidos neste Termo, no Edital e na Ata/Contrato, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues no Setor de Protocolo da Contratante (email: protocolo@mpam.mp.br).

10.6 Como condição para emissão da Nota de Empenho, a licitante vencedora manterá a condição de habilitação, cuja confirmação será feita através de consulta ao SICAF ou através da *internet* nos respectivos *sites* dos órgãos emissores das certidões de regularidade fiscal.

10.7 Como condição inafastável a que seja emitida Nota de Empenho à Contratada, esta deverá, também, estar cadastrada junto ao Sistema de Administração Financeira e Contabilidade – Cadastramento de Credores – da Secretaria da Fazenda do Estado do Amazonas – SEFAZ.

10.8 A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, 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.

11. ESCOPO DO OBJETO

11.1 Detalhamento do Objeto

11.1.1 Fornecimento de circuito terrestre de transmissão de dados bidirecional ponto a ponto entre o datacenter da PGJ (Manaus/AM) e a unidade remota da CONTRATANTE localizada na cidade de Iranduba, interior do estado do Amazonas, contemplando o fornecimento de equipamentos, instalação, configuração, operação, manutenção, suporte e gerência proativa dos serviços contratados, a ser fornecido por empresa CONTRATADA, em conformidade com especificado neste termo, responsabilizando-se por fornecer todo e qualquer componente necessário ao pleno estado de funcionamento do serviço.

11.1.2 A contratação do circuito de comunicação está organizados conforme segue:

Item/ Subitem	Descrição do Serviço
------------------	----------------------

Item/ Subitem	Descrição do Serviço
1	Circuito de comunicação de dados ponto a ponto via Terrestre (fibra optica) – perfil c mínimo 50 Mbps , contemplando fornecimento de equipamentos, instalação, manutenção e gerência proativa dos serviços.
1.1	Mensalidade do circuito de comunicação de dados ponto a ponto via Terrestre – perf de tráfego mínimo 50 Mbps, contemplando fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços
1.2	Locação de equipamento de Rede (para circuitos via Terrestre) – perfil de tráfego mínimo 50 Mbps.
1.3	Serviço de Instalação e Ativação do circuito.
1.4	Serviço de remanejamento/mudança de endereço do circuito remoto.

Tabela 2 - Descrição e Quantitativo dos Serviços (Perfil de Tráfego 50 Mbps)

11.1.3 O endereço dos pontos de presença e instalação são:

- a. Datacenter na Sede da PGJ/AM: Av. Coronel Teixeira, 7.995, Nova Esperança, CEP 69037-430, Manaus, Amazonas.
- b. Unidade remota da PGJ/AM no município de Iranduba: Rua Rio Madeira, S/N, Centro, CEP 69405-000, Promotoria de Justiça de Iranduba/AM.

11.1.3 Todos os equipamentos/acessórios necessários à execução dos serviços exigidos no objeto deste termo de referência devem ser fornecidos em regime de locação com garantia.

11.1.4 O circuito de comunicação de dados entre a HUB da CONTRATADA e o DATACENTER da sede da PGJ deve ser dedicado e síncrono.

11.1.5 Deverão estar inclusas na proposta comercial todas as despesas para a consecução do objeto, como, serviços de instalação, configuração e ativação, insumos, transportes, tributos, taxa de licenciamento, fornecimentos de equipamentos, manutenção e funcionamento dos enlaces de dados, gerenciamento, suporte técnico, ferramental, bem como todos os outros custos que vierem a incorrer sobre a CONTRATADA pela prestação dos serviços.

11.2 Da Especificação Técnica

11.2.1 O serviço deverá prover conexão e transmissão de dados direcional simétrica, via terrestre em fibra óptica, para atender tráfego IP, que deve ficar ativa 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo conectividade ininterrupta à unidade remota, ou seja, não há procedimento de desconexão.

11.2.2 O tráfego de dados deverá ser taxado em valor mensal fixo sem franquia de volume de dados, sem aplicação de políticas de Fair Access Policy (FAP) ou cobrança de tráfego excedente.

11.2.3 Caberá à CONTRATADA elaborar dimensionamento das instalações para cada caso, fornecer os materiais, providenciar documentação pertinente ao transporte de material, efetuar a instalação e manutenção dos equipamentos/acessórios necessários ao perfeito funcionamento de cada link de comunicação.

11.2.4 Na unidade remota a implantação do acesso terrestre deve ocorrer através de conexão à interface LAN do equipamento de rede do MPAM, via cabo de rede metálico UTP, conector RJ-45, padrão Cat6.

11.2.5 O endereçamento IP da interface LAN dos equipamentos de rede da PGJ-AM, bem como as regras de roteamento do link de comunicação via terrestre, devem ser estabelecidos em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE.

11.2.6 Todas as especificações SNMP da MIB dos equipamentos utilizados nas pontas do circuito devem estar plenamente disponíveis para consulta pela CONTRATANTE.

11.2.7 O custo do serviço contratado também deverá cobrir todas as despesas de deslocamento, diárias dos funcionários da CONTRATADA se necessário, hospedagem e alimentação da equipe que executará as atividades de instalação e manutenção.

11.2.8 A CONTRATADA deverá executar as obras civis de pequeno vulto na unidade remota, como dutos de passagem de cabos e demais instalações necessárias, respeitando as normas técnicas do projeto como

implantação em solo, andar térreo e outros, até o rack de equipamentos da CONTRATANTE, de modo a realizar a devida ativação do link de dados.

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

11.3 Do Transporte de Dados da Hub da Contratada à PGJ/AM

11.3.1 O link de dados da unidade remota deverá ser concentrado na HUB da CONTRATADA e encaminhado via link dedicado de dados até o datacenter da PGJ-AM.

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

11.3.3 O link dedicado de dados deve ter as seguintes características:

11.3.3.1 Os equipamentos deverão estar localizados na sede da PGJ-AM e na HUB da CONTRATADA, respectivamente, conforme ilustra a figura 1.

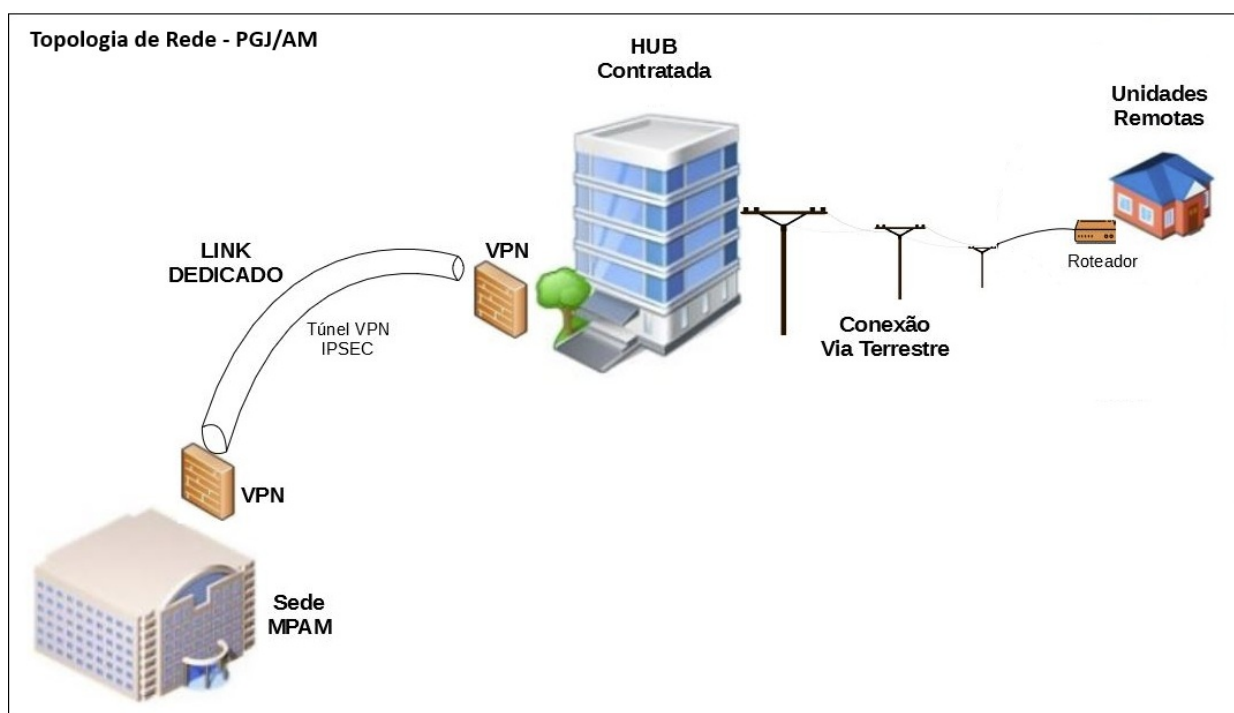


Figura 1 - Topologia da Rede de Transporte de Dados entre a HUB e a sede PGJ-AM

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

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

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

11.3.4 A indisponibilidade desse circuito dedicado de comunicação de dados implicará na indisponibilidade de todos os demais canais de comunicação remotos o que sujeitará a CONTRATADA as sanções administrativas previstas no Termo de Referência.

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

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

11.4 Do Serviço de Remanejamento

11.4.1 Para atender as necessidades eventuais da unidade remota da CONTRATANTE o circuito pode ser remanejado para outro endereço na mesma cidade, após a sua instalação, mediante emissão de documento formal de solicitação.

11.4.2 A CONTRATADA deverá realizar o remanejamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de recebimento da solicitação da CONTRATANTE.

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

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

11.4.6 Em qualquer remanejamento efetivado deverá passar pelas etapas de aceitação, de acordo com as condições de recebimento descritas neste termo de referência.

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

11.5 Dos Parâmetros de Qualidade dos Serviços

11.5.1 Na prestação dos serviços objeto deste Termo, 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, também passíveis de sanção.

11.5.2 DISPONIBILIDADE DO ENLACE:

Indicador nº1 - Disponibilidade do Enlace	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade mensal do serviço contratado para cada Comarca.
Meta a cumprir	Disponibilidade mensal de 98%. Para fins de cálculo, considera-se o mês padrão de 30 dias (43.200 minutos), em um limite de interrupção de 14 horas e 24 minutos.
Instrumento de medição	Sistema informatizado.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.
Pontos de Controle	A CONTRATADA realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito de todos os enlaces pelo tempo do contrato.
Relatórios de Níveis de Serviço	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente para CONTRATANTE relat índices apurados, conforme definido neste termo de referência
Mecanismo de Cálculo	I - O Sistema deverá executar uma medição a cada minuto, se a primeira tent deverá executar mais 3 novas tentativas consecutivas. II - O cálculo do índice de disponibilidade será feito baseado na seguinte fórmula: $IDM = 100 - \frac{\sum P.Int}{432}$ Sendo: IDM = Índice de Disponibilidade Mensal. ΣP.Int = Somatória dos Períodos de Interrupções (em minutos).
Ajuste no pagamento	I - Desconto de 2% sobre o valor mensal do circuito, caso o Índice de Disponibilidade Mensal (IDM) seja menor que 98%. II - Desconto de 1,65% a mais a cada 0,5% aquém da meta do Índice de Disponibilidade Mensal (IDM). III - Limitado a 20,15% do valor mensal do circuito. Superado esse limite, serão aplicadas as SANÇÕES ADMINISTRATIVAS estabelecidas neste termo. IV - O link será verificado e valorado individualmente, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente à prestação do serviço, na seguinte forma: Valor Final = Vlr.Ct x (1 - A.Pg) Sendo: Vlr.Ct = Valor Mensal Contratado para cada link. A.Pg = Ajuste de Pagamento.

Observações	Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações: I - Paradas programadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE; II - Paradas em função da falta de alimentação elétrica dos equipamentos ins dependências da CONTRATANTE; III - Paradas internas ocasionadas pela CONTRATANTE, sem responsabilidade CONTRATADA. Para as medições será utilizada a ferramenta de medição própria speedtest.n via VPN ou não.
-------------	---

Tabela 3 - Parâmetros de Disponibilidade do Enlace

11.5.3 RETARDO DA REDE:

Indicador nº 2 - LATÊNCIA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o menor tempo gasto entre a transmissão de um pacote de um comp até um remoto e a recepção da resposta do computador remoto até o local.
Meta a cumprir	Taxa Média da Latência deve ser inferior a 20ms, no período entre as 09:00 à horas, no fuso horário do Amazonas.
Instrumento de medição	Sistema informatizado.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.
Pontos de Controle	A CONTRATADA realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito de todos os enlaces pelo tempo do contrato.
Relatórios de Níveis de Serviço	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente para CONTRATANTE, relatórios e índices apurados conforme definido neste termo de referência
Mecanismo de Cálculo	I - O Sistema deverá executar uma medição a cada minuto, com o envio de no máximo 10 pacotes. II - O cálculo da Taxa Média da Latência Diária, será extraída através da média das medições realizadas, conforme a fórmula: $T_{Lat.d} = \frac{\sum Lat.}{360}$ Sendo: T _{Lat.d} = Taxa Média da Latência - Diária. Σ Lat. = Somatória da Latência, em cada medição.
Ajuste no pagamento	I - Desconto de 2% sobre o valor mensal do circuito, por dia, em que a Taxa Média da Latência Diária (T _{Lat.d}) for maior que 20ms. II - Limitado a 20% do valor mensal do circuito. III - Superado esse limite, será aplicada as SANÇÕES ADMINISTRATIVAS estabelecidas neste termo. III - O link será verificado e valorado individualmente, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço.
Observações	I - Para as medições será utilizada a ferramenta de medição própria speedtest.mpam.mp.br, via VPN ou não.

Tabela 4 - Parâmetros de Retardo da Rede

11.5.4 PERDA DE PACOTES:

Indicador nº3 - Taxa Média de Perda de Pacotes - TPP	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a taxa máxima de entrega da informação para o funcionamento adequado do circuito contratado.
Meta a cumprir	Taxa média de Perda de Pacotes deverá ser inferior a 2,0%, no período entre as 09:00 à 15:00 horas, no fuso horário do Amazonas.
Instrumento de medição	Sistema informatizado.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.

Pontos de Controle	A CONTRATADA realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito de todos os enlaces pelo tempo de contrato.
Relatórios de Níveis de Serviço	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente para CONTRATANTE, relat índices apurados conforme definido neste termo de referência
Mecanismo de Cálculo	<p>I - O Sistema deverá executar uma medição a cada minuto, com o envio mínim pacotes.</p> <p>II - O cálculo da Taxa média de Perda de Pacotes, será extraída através da mé aritmética das medições realizadas, conforme a fórmula:</p> $TPP.d = \frac{\sum P.prd}{360}$ <p>Sendo: TPP.d = Taxa Média de Perda de Pacotes - Diária. Σ P.prd = Somatória da Porcentagem de Perda de Pacote, em cada medição.</p>
Ajuste no pagamento	<p>I - Desconto de 2% sobre o valor mensal do circuito, por dia, em que a Taxa M Perda de Pacotes - Diária (TPP.d) for maior que 2,0%.</p> <p>II - Limitado a 20% do valor mensal do circuito.</p> <p>III - Superado esse limite, será aplicada as SANÇÕES ADMINISTRATIVAS estabe neste termo.</p> <p>III - O link será verificado e valorado individualmente, com os ajustes de pagai aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço.</p>
Observações	<p>I - Para o cálculo deste parâmetro serão considerados erros de interface, paco corrompidos pelo enlace, bem como descartes injustificados por parte do rote</p> <p>II - Para as medições será utilizada a ferramenta de medição própria speedtest.mpam.mp.br, via VPN ou não.</p>

Tabela 5 - Parâmetros de Perda de Pacotes

11.5.5 TEMPO DE REPARO: a CONTRATADA deverá garantir o intervalo de tempo máximo para reparo/restabelecimento de um circuito inoperante, após abertura do chamado, verificado conforme tabela a seguir:

Indicador: Tempo de reparo	
Descrição do Indicador	Intervalo de tempo máximo para reparo/restabelecimento de um circuito inoperante ser observado os prazos descritos no item ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO
Fórmula de Cálculo	<p>ATENDIMENTO REMOTO: Nos casos onde a solução pode ser realizada de forma rem Tempo de Reparo, em qualquer caso, deverá ser de no máximo 4 (quatro) horas, c partir da abertura do chamado.</p> <p>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Nos casos onde a solução somente poderá ser realiza presencial, com o envio de técnico especializado ao local do circuito inoperante, o Reparo, em qualquer caso, contados a partir da abertura do chamado, será entre 2 hs, conforme Tabela 7 do item ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO.</p>
Periodicidade de Aferição:	Contagem do tempo de atendimento após a abertura do chamado.
Limiar de Qualidade	ATENDIMENTO REMOTO: Tempo de reparo em até 4 hs ATENDIMENTO PRESENCIAL: Tempo de reparo entre 24 hs e 48 hs, conforme Tabel ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO.
Pontos de Controle	Medições a serem realizadas pela CONTRATADA, permitindo acompanhamento e a CONTRATANTE para aferição dos valores deste indicador.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente um relatório com os tempos de apurados por circuito.

Tabela 6 - Parâmetros de Tempo de Reparo

11.6 Dos Parâmetros de Gerência

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

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

11.6.3 Gerenciamento proativo:

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

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

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

11.6.3.4 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.

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

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

11.6.3.7 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.

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

11.6.3.9 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.

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

11.6.3.11 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.

11.6.3.12 A CONTRATANTE fornecerá todas as informações necessárias, como endereço completo, telefones e contatos na unidade que receberá o serviço, e será gerenciadas pela CONTRATADA.

11.6.3.13 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.

11.6.4 Chamado Técnico:

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

11.6.4.2 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.

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

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

11.6.4.5 Os circuitos e serviços deverão receber uma identificação única tanto para a CONTRATANTE como para a CONTRATADA, que deverá ser de conhecimento de todos os atendentes da equipe de Gerência, e será utilizada na abertura do chamado técnico pela Gerência Pró-ativa.

11.6.4.6 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).

11.6.4.7 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.

11.6.4.8 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.

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

11.6.5 Portal de Gerência

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

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

11.6.5.3. 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.

11.6.6 Relatórios

11.6.6.1 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.

11.6.6.2 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;

11.6.6.3 Os relatórios abaixo poderão ser visualizados on-line com os dados em tempo real ou gerados sob demanda para períodos anteriores a 90 dias. Para fins destes relatórios deverá ser considerado o mês normal, ou seja, com todos os dias que o compõe:

- 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.

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

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

11.6.6.6 A CONTRATADA deverá armazenar todos os dados e informações coletadas durante a vigência do contrato, tais como: dados brutos coletados nos elementos gerenciados, dados sumarizados para confecção de relatórios, acompanhamento dos chamados, acompanhamento da qualidade de serviço, de faturamento, dentre outros. Esses dados deverão ser disponibilizados a CONTRATANTE ao final do contrato.

12. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

12.1 A CONTRATADA deverá garantir os níveis de serviço especificados nos itens a seguir. Caso não sejam cumpridos, sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas no Termo de Referência.

12.2 As métricas a serem avaliadas para aferição dos níveis dos serviços prestados estão no item referente aos parâmetros de qualidade de serviço. São elas: disponibilidade do enlace, retardo da rede, perda de pacotes e tempo de reparo.

12.3 A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas, instrumentos e procedimentos de avaliação e monitoração capazes de avaliar e reportar o desempenho dos circuitos e serviços em relação aos níveis de serviços estabelecidos.

12.4 A monitoração e avaliação referidas deverão permitir a prestação detalhada das informações, para a verificação do nível de serviço e estarão sujeitas a auditorias pelo CONTRATANTE ou terceiro por ele indicado.

12.5 A qualquer momento, havendo dúvidas quanto à qualidade de um determinado serviço ou circuito, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA uma medição de qualquer dos parâmetros previstos no item referente aos parâmetros de qualidade de serviço, que deverá ser executado em até 48 (quarenta e oito) horas corridas após a solicitação.

12.6 A tabela apresentada a seguir mostra os níveis de serviço que deverão ser prestados pela CONTRATADA:

Indicadores	Nível de Serviço	Adequações de pagamento
Índice de Disponibilidade Mensal (IDM)	$\geq 95,0\%$	IDM < 94,9% = Desconto de 2% sobre o valor mensal do circuito, 0,1% abaixo de 95,0% no valor do IDM. Limitada a 10% do valor mensal do circuito. Superado esse limite, será aplicada a sanção estabelecida no "Multas", deste TR, sem prejuízo à aplicação da multa moratória.
Retardo da rede (RTT)	$\leq 20\text{ms}$	RTT > 20ms = Desconto de 2% sobre o valor mensal do circuito, ms acima de 20 ms no valor do RTT. Limitada a 10% do valor mensal do circuito.
Taxa de Perda de Pacotes (TPP)	$\leq 2\%$	TPP > 2% = desconto de 2% sobre o valor mensal do circuito de solicitação. Limitada a 10% do valor mensal do circuito.
Tempo de Reparo	Atend. Remoto $\leq 4\text{hs}$ Atend. Presencial: vide Tabela 8	Tempo de reparo do circuito excedido = desconto de 1% sobre o valor mensal do circuito por hora excedida, a cada evento de solicitação. Limitada a 20% do valor mensal do circuito. Superado esse limite, será aplicada a sanção estabelecida no "Multas" deste TR, sem prejuízo à aplicação da multa moratória.

Tabela 7 - Indicadores de Nível de Serviço

12.7 Os relatórios definidos neste termo de referência poderão a qualquer momento serem utilizados para a verificação dos níveis de serviço estabelecidos.

12.8 Atendimento e Tempo de Reparo:

12.8.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço suporte, em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), para atender as solicitações de reparos técnicos;

12.8.2 O acesso ao serviço de suporte da CONTRATADA, para a abertura de chamados técnicos, se dará via web (mediante login e senha para registrar os pedidos) ou por telefone através de número tipo 0800 a ser fornecido pela CONTRATADA;

12.8.3 O serviço de suporte da CONTRATADA deve estar localizado no Brasil e o atendimento aos técnicos da CONTRATANTE deve ser feito no idioma Português;

12.8.4 Ao receber um chamado, o serviço de suporte da CONTRATADA deverá providenciar a abertura do Chamado Técnico, registrando a data e hora do chamado e disponibilizando o número do registro;

12.8.5 Para o caso de atuação remota da CONTRATADA, esta deverá iniciar o atendimento em no máximo 1 (uma) hora, com o tempo de conclusão da solução em até 4 (quatro) horas da abertura do chamado.

12.8.6 Caso o incidente reportado pela CONTRATANTE não possa ser resolvido através de atuação remota da CONTRATADA, esta deverá enviar equipe técnica em campo para realizar o reparo;

12.8.7 O prazo máximo para restabelecimento do serviço / resolução de problemas deverá levar em consideração os tipos de níveis de SLA, tomando como base as condições de acesso até a Unidade Remota, e serão considerados conforme tabela abaixo:

Tipo de SLA	Tempo de Reparo Máximo
Nível I	até 12 horas

Tabela 8 - Prazos para restabelecimento do serviço

12.8.8 O prazo máximo para restabelecimento do serviço / resolução de problemas na **cidade de Manaus (Sede PGJ) é de 4 (quatro) horas.**

12.8.9 O prazo de reparo passa a contar a partir do momento da abertura do chamado no serviço de suporte da CONTRATADA, proativamente ou por acionamento da CONTRATANTE, até o total restabelecimento dos serviços.

12.8.10 Durante o prazo contratual, deverão ser substituídas quaisquer partes e/ou equipamentos defeituosos, sem ônus para a CONTRATANTE, desde que este defeito tenha se manifestado em condições normais de operação, conforme especificações técnicas dos equipamentos.

13. DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

13.1 As empresas interessadas em participar do certame objeto desta contratação deverão elaborar sua proposta comercial em conformidade com a planilha de formação de preços a seguir.

Item/ Subitem	Descrição do Serviço	VALOR MENSAL/ UNITÁRIO (A)	QTD (B)	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	VA (
1	Circuito de comunicação de dados via Terrestre (fibra optica) - perfil de tráfego mínimo 50 Mbps , contemplando fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manter gerência proativa dos serviços.				
1.1	Mensalidade do circuito de comunicação de dados via Terrestre) - perfil de tráfego mínimo 50 Mbps, contemplando fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços.		12	Mensal	
1.2	Locação de equipamento de Rede (para circuitos via Terrestre) - perfil de tráfego mínimo 50 Mbps.		12	Mensal	
1.3	Serviço de Instalação e Ativação do circuito.		1	Unitário	
1.4	Serviço de Remanejamento do circuito remoto.		1	Unitário	
				TOTAL (D):	

Tabela 9 - Formação de preços para perfil de tráfego 50 Mbps

13.2 Na formação de preços dos itens a proponente deverá contemplar todos os custos referentes ao fornecimento de equipamentos, instalação, operação, operação de campo, manutenção, gerência proativa e suporte de rede, além da garantia do sistema.

13.3 Deverá, ainda, considerar todos os custos relativos aos serviços, insumos, consumíveis para a plena execução do objeto contratado, bem como aqueles referentes a impostos, taxas, mão de obra, encargos sociais, transporte, prêmios de seguro, acidente de trabalho e emolumentos decorrentes da obrigação assumida, excluindo a PGJ de qualquer solidariedade.

14. DA ELABORAÇÃO

O presente Termo de Referência foi elaborado pela **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, em conformidade com as atribuições legais e regimentais, estando em consonância com as disposições legais e normativas aplicáveis, com a necessidade, interesse e conveniência da Administração, sendo parte integrante do procedimento interno respectivo.

15. DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE

Declaro que este Termo de Referência está de acordo com a Lei nº 14.133/2021 e alterações.

RAPHAEL VITORIANO BASTOS

Agente de Apoio - Técnico em Telecomunicação

CARLOS ALEXANDRE DOS SANTOS NOGUEIRA

Chefe do Setor de Infraestrutura e Telecomunicações

16. APROVAÇÃO

Solicitamos aprovação do presente Termo de Referência tendo em vista que o mesmo foi elaborado de forma conveniente e oportuna para atender à demanda do Ministério Público do Estado do Amazonas.

EUDO ASSIS DE LIMA JÚNIOR

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alexandre dos Santos Nogueira, Chefe do Setor de Infraestrutura e Telecomunicação - SIET**, em 26/05/2026, às 14:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Eudo de Lima Assis Júnior, Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)**, em 26/05/2026, às 14:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Raphael Vitoriano Bastos, Agente de Apoio - Técnico em Telecomunicação**, em 26/05/2026, às 16:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link http://sei.mpam.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2141429** e o código CRC **369442E5**.