



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 5.2024.DTIC.1290088.2024.007067

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de provimento de **circuítos terrestres de transmissão de dados entre a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Amazonas e suas Unidades Jurisdicionais do Interior do Estado do Amazonas**, contemplando o fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços contratados, pelo **período de 3 (três) meses**, conforme especificações técnicas.

2. JUSTIFICATIVA DA PROPOSIÇÃO

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 Atualmente o MPAM possui o contrato administrativo Nº 013/2023-MP/PJ - 1º Termo Aditivo, cujo objeto é a prestação de serviços de provimento de circuitos terrestres de transmissão de dados entre a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Amazonas e suas Unidades Jurisdicionais do Interior do Estado do Amazonas, contemplando o fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços contratados, pelo período de 6 (seis) meses, nos termos do Despacho de Dispensa de Licitação Nº 393.2023.01AJ-SUBADM.1015955.2023.003371 e do art. 24, inciso IV, da Lei 8.666/1993.

2.3 O Contrato Administrativo Nº 013/2023-MP/PJ - 1º Termo Aditivo, possui vigência **até 17/04/2024** não permitindo mais prorrogações contratuais conforme Despacho Nº 427.2024.01AJ-SUBADM.1286007.2024.007067, e atende a conectividade de dados entre o datacenter da PGJ e as comarcas: Autazes, Careiro da Castanho, Careiro da Várzea, Iranduba, Humaitá, Itacoatiara, Itapiranga, Manacapuru, Manaquiri, Maués, Parintins, Presidente Figueiredo, São Sebastião do Uatumã e Silves.

2.4 O processo SEI 2023.021304, que trata da contratação de empresa especializada para prestação de serviços de provimento de **circuítos terrestres de transmissão de dados entre a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Amazonas e suas Unidades Jurisdicionais do Interior do Estado do Amazonas**, contemplando o fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços contratados, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, foi recém homologado e está em processo de contratação. A futura contratada terá prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos para a instalação e ativação dos 32 (trinta e dois) circuitos terrestres de dados, sem contar com o processo de recebimento e validação para cada uma das 32 (trinta e duas) comarcas atendidas pela equipe de fiscalização.

2.5 Uma vez que o serviço de conectividade das unidades do interior do estado possui natureza contínua e sua interrupção ocasionará a impossibilidade de acesso aos sistemas institucionais, a partir da rede de dados das comarcas atendidas pelo contrato supracitado, esta DTIC vê como alternativa temporária uma nova contratação do atual fornecedor do contrato administrativo Nº 013/2023-MP/PJ.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 Fornecimento de circuitos terrestres de transmissão de dados bidirecional entre o datacenter da PGJ (Manaus/AM) e as unidades remotas da CONTRATANTE localizadas no 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, sob o regime de **menor preço global**, em conformidade com especificado neste termo, responsabilizando-se por fornecer todo e qualquer componente necessário ao pleno estado de funcionamento do serviço.

3.2 A contratação está organizada conforme tabela a seguir:

| Item | Descrição do Serviço | Qtde. |
|------|---|-------|
| 1 | Circuito de comunicação de dados via Terrestre (fibra optica e/ou rádio) – perfil de tráfego mínimo 10 Mbps , contemplando fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços. Conforme unidades remotas do item 1.1 do Anexo I. | 9 |
| 2 | Locação de equipamento de Rede (para circuitos via Terrestre (fibra optica e/ou rádio) – perfil de tráfego mínimo 10 Mbps. Conforme unidades remotas do item 1.1 do Anexo I. | 9 |
| 3 | Serviço de Instalação e Ativação do circuito remoto. Conforme unidades remotas do item 1.1 do Anexo I. | 9 |
| 4 | Circuito de comunicação de dados via Terrestre (fibra optica e/ou rádio) – perfil de tráfego mínimo 30 Mbps , contemplando fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços. Conforme unidades remotas do item 1.2 do Anexo I. | 5 |
| 5 | Locação de equipamento de Rede (para circuitos via Terrestre (fibra optica e/ou rádio) – perfil de tráfego mínimo 30 Mbps. Conforme unidades remotas do item 1.2 do Anexo I. | 5 |
| 6 | Serviço de Instalação e Ativação do circuito remoto. Conforme unidades remotas do item 1.2 do Anexo I. | 5 |
| 7 | Serviço de Remanejamento do circuito remoto. | 3 |
| 8 | Circuito dedicado de comunicação de dados entre a HUB da CONTRATADA e a sede da PGJ | 1 |
| 9 | Serviço de Instalação e Ativação do circuito dedicado de comunicação de dados entre a HUB da CONTRATADA e a sede da PGJ | 1 |

Tabela 1 - Descrição e Quantitativo dos Serviços

3.3 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.

3.4 Deverão estar incluídas 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.

4. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

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

4.2 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.

4.3 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.

4.6 Nas unidades remotas 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.

4.7 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.

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

4.9 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.

4.10 A CONTRATADA deverá executar as obras civis de pequeno vulto nas unidades remotas, 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.

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

5. DO TRANSPORTE DE DADOS DA HUB DA CONTRATADA À PGJ-AM

5.1 Os links de dados das unidades remotas deverão ser concentrados na HUB da CONTRATADA e encaminhados via link dedicado de dados até o datacenter da PGJ-AM, sito a Av. Coronel Teixeira, 7.995, Nova Esperança, CEP 69037-430, Manaus, Amazonas.

5.2 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.

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

5.3.1 Os equipamentos (ponta A e B) deverão estar localizados na sede da PGJ-AM e na HUB da CONTRATADA, respectivamente, conforme ilustra a figura 1.

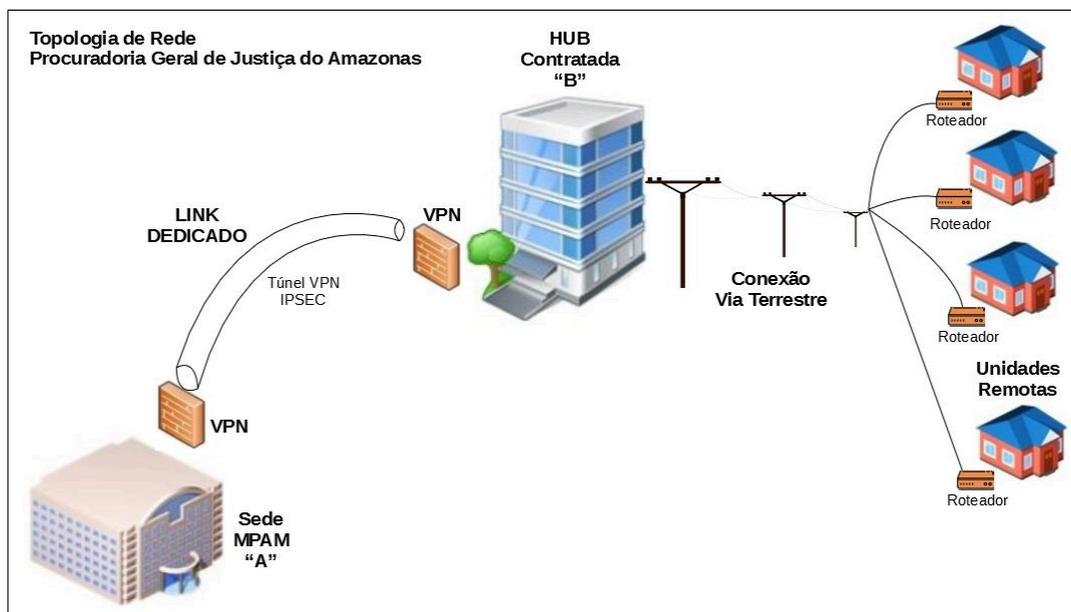


Figura 1 - Topologia da Rede de Transporte de Dados entre a HUB e a sede PGJ-AM

5.3.2 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.

5.3.3 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.

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

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

5.4 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.

5.5 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.

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

6. DO SERVIÇO DE REMANEJAMENTO

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

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

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

6.5 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.

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

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

7. DOS PARAMETROS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

7.1 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.

7.2 **DISPONIBILIDADE DO ENLACE:** a disponibilidade do serviço indica o percentual de tempo, durante o período de 1 (um) mês de operação, em que um ponto de acesso integrante do serviço permanecer em condições normais de funcionamento.

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

| Indicador: Disponibilidade do Enlace | |
|---|---|
| Descrição do Indicador | Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que um enlace fim-a-fim venha a permanecer em condições normais de funcionamento. |
| Fórmula de Cálculo | $IDM = \frac{(T_o - T_i)}{T_o} \times 100$ <p>Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal do enlace em %; To = período de operação (um mês) em minutos; Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos.</p> |
| Periodicidade de aferição | Mensal |
| Limiar de Qualidade | Disponibilidade mensal mínima (em %): 95,0% |
| Pontos de controle | A CONTRATADA realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito de todos os enlaces pelo tempo de duração do contrato. |
| Relatórios de Níveis de Serviço | A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente para CONTRATANTE, relatórios com os índices apurados conforme definido neste termo de referência. |

Tabela 2 - Parâmetros de Disponibilidade do Enlace

7.3 **RETARDO DA REDE:** o tempo máximo de retardo na comunicação para enlaces via terrestre das unidades remotas deverá ser igual ou inferior a 120 milissegundos, verificado conforme tabela a seguir:

| Indicador: Retardo da rede |
|-----------------------------------|
| |

| | |
|---------------------------------|---|
| Descrição do Indicador | Entende-se como retardo da rede o tempo gasto entre a transmissão de um pacote de um computador local até um remoto e a recepção da resposta do computador remoto até o local. |
| Fórmula de Cálculo | <p>A apuração do retardo na rede da CONTRATANTE será efetuada com o envio de pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 octetos de dados, com origem no datacenter e destino no site remoto da CONTRATANTE e retornando à origem onde será realizada a medição do tempo de resposta destes pacotes. O retardo de cada medição será o tempo de resposta correspondente ao tempo de ida e volta do pacote.</p> <p>O tempo de resposta limite a ser aguardado para cada pacote deverá ser menor que 1 segundo. Valores superiores a este tempo serão considerados "timeout". Cada medida deverá ser realizada através do envio de uma série de 5 pacotes ICMP por vez. O valor instantâneo do retardo referente a uma medida será igual à média aritmética dos cinco valores dos tempos de resposta referentes à série de pacotes ICMP enviados.</p> $\text{Valor da medida} = \frac{\sum_{i=1}^5 \text{Retardo}}{5}$ <p>Os intervalos de observação deverão ser de 5 minutos. Todos os resultados obtidos através das medições deverão ser disponibilizados e considerados no indicador diário de Retardo.</p> <p>Os valores das médias diárias das medidas deverão ser inferiores ao valor estabelecido para o Retardo máximo permitido (limiar de qualidade).</p> |
| Periodicidade de Aferição: | Diária |
| Limiar de Qualidade | Retardo máximo permitido (milissegundos): 120 ms |
| Pontos de Controle | Medições a serem realizadas pela CONTRATADA, permitindo auditoria pela CONTRATANTE para aferição dos valores deste indicador. |
| Relatórios de Níveis de Serviço | <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente, quando solicitado pela CONTRATANTE, um relatório com os diversos valores apurados.</p> <p>Os relatórios deverão fornecer os valores diários medidos e as médias de retardo para cada enlace.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas após a solicitação da CONTRATANTE, relatórios diários com os valores de Retardo para medição realizada, com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria.</p> |

Tabela 3 - Parâmetros de Retardo da Rede

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

| | |
|------------------------------------|---|
| Indicador: Perda de Pacotes | |
| Descrição do Indicador | Representa a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim. |
| Fórmula de Cálculo | $TPP = \frac{NP_{origem} - NP_{destino}}{NP_{origem}}$ <p>Onde: TPP = Taxa de Perda de Pacotes NP_{origem} = N° de pacotes na origem NP_{destino} = N° de pacotes no destino</p> |
| Periodicidade de Aferição: | Sempre que a CONTRATANTE julgar necessário, poderá ser solicitada a medição do percentual de perda de pacotes fim a fim, através de software de teste específico. |

| | |
|---------------------------------------|---|
| | A CONTRATADA deverá avaliar a medida do percentual de perda de pacotes por 5 minutos, nos horários de maior tráfego, no mínimo, uma vez por dia. |
| Limiar de Qualidade | Perda de Pacote Máxima: 2% |
| Pontos de Controle | Medições a serem realizadas pela CONTRATADA, permitindo auditoria pela CONTRATANTE para aferição dos valores deste indicador. |
| Relatórios de Níveis de Serviço (SLR) | A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado pela CONTRATANTE, relatórios com os valores das medições solicitadas, referentes ao percentual de perda de pacotes. |

Tabela 4 - Parâmetros de Perda de Pacotes

7.5 **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, devendo 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 remota o Tempo de Reparo, em qualquer caso, deverá ser de no máximo 4 (quatro) horas, contados a partir da abertura do chamado.</p> <p>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Nos casos onde a solução somente poderá ser realizada de forma presencial, com o envio de técnico especializado ao local do circuito inoperante, o Tempo de Reparo, em qualquer caso, contados a partir da abertura do chamado, será entre 24 hs e 48 hs, conforme Tabela 6 do item ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO.</p> |
| Periodicidade de Aferição: | Contagem do tempo de atendimento após a abertura do chamado. |
| Limiar de Qualidade | <p>ATENDIMENTO REMOTO: Tempo de reparo em até 4 hs</p> <p>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Tempo de reparo entre 24 hs e 48 hs, conforme Tabela 6 do item ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO.</p> |
| Pontos de Controle | Medições a serem realizadas pela CONTRATADA, permitindo acompanhamento e auditoria pela CONTRATANTE para aferição dos valores deste indicador. |
| Relatórios de Níveis de Serviço (SLR) | A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente um relatório com os tempos de reparo apurados por circuito. |

Tabela 5 - Parâmetros de Tempo de Reparo

8. DOS PARÂMETROS DE GERÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

8.1 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.

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

8.3 Gerenciamento proativo:

8.3.1 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.

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

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

8.3.4 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.

8.3.5 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.

8.3.6 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).

8.3.7 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.

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

8.3.9 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.

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

8.3.11 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.

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

8.3.13 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.

8.4 Suporte Técnico:

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

8.4.2 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.

8.4.3 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.

8.4.4 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.

8.4.5 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.

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

8.4.6.1 Número do Chamado;

8.4.6.2 Data e Hora da Abertura;

8.4.6.3 Status (aberto/fechado);

8.4.6.4 Localidade;

8.4.6.5 Responsável pela abertura (atendente Contratada);

8.4.6.6 Descrição do Problema motivador do chamado técnico;

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

8.4.7 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.

8.4.8 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.

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

8.5 Portal de Gerência

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

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

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

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

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

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

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

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

8.6 Relatórios

8.6.1 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.

8.6.2 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:

8.6.2.1 Nome da Contratante;

8.6.2.2 Designação do circuito;

8.6.2.3 Localidade do circuito;

8.6.2.4 Número de chamados do período, por localidade;

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

8.6.2.6 Disponibilidade apurada por localidade;

8.6.3 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:

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

8.6.3.2 Relatórios de Tráfego: relatórios diários que apresentam o tráfego de todos os circuitos, com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos da rede. Devem demonstrar informações da banda utilizada e do volume de tráfego.

8.6.3.3 Relatório de Acompanhamento dos Chamados: relatório diário com todas as informações relativas ao chamado como data, hora, identificação do elemento (circuito ou equipamento), descrição detalhada do chamado.

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

8.6.3.5 Relatório de Acompanhamento de SLA: descritivo de SLA, contendo para cada circuito as ocorrências de falhas, caso tenham existido e os valores mensais apurados para cada indicador estabelecido no item **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**.

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

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

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

8.6.6 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.

9. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 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.

9.5 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.

9.6 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 a cada 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 item "Multas", deste TR, sem prejuízo à aplicação da multa moratória. |
| Retardo da rede (RTT) | $\leq 120\text{ms}$ | RTT > 120ms = Desconto de 2% sobre o valor mensal do circuito a cada 5 ms acima de 90 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 por evento de solicitação. Limitada a 10% do valor mensal do circuito. |
| Tempo de Reparo | Atend. Remoto $\leq 4\text{hs}$ Atend. Presencial: vide Tabela 7 | 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 item "Multas" deste TR, sem prejuízo à aplicação da multa moratória |

Tabela 6 – Indicadores de Nível de Serviço

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

9.8 Atendimento e Tempo de Reparo:

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

9.8.2 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;

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

9.8.4 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;

9.8.5 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.

9.8.6 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;

9.8.7 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 |
| | |

| | |
|-----------|--------------|
| Nível II | até 24 horas |
| Nível III | até 48 horas |

Tabela 7 – Prazos para restabelecimento do serviço

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

9.8.9 A CONTRATADA deverá informar, na conclusão da implantação, qual será o **Tipo de SLA de cada unidade remota em função da condição de atendimento**.

9.8.10 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.

9.8.11 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.

9.8.12 O prazo máximo para efetuar alterações / configurações lógicas nas Unidades Remotas que não afetem o funcionamento das demais estações será de 24 horas corridas.

10. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES PARA A ENTREGA DOS SERVIÇOS

10.1 A CONTRATADA deverá concluir os serviços de instalação e ativação de todo o objeto em **até 30 (trinta) dias corridos**, contados da assinatura do contrato, recebimento da Nota de Empenho e da Ordem de Serviço.

10.2. 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:

10.2.1 Responsável pela implantação.

10.2.2 Cronograma de implantação.

10.2.3 Cronograma de reuniões de acompanhamento.

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

10.4 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.

10.5 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.

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

11. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1 O recebimento do objeto deste Termo será realizado por técnicos da CONTRATANTE, na forma prevista na Lei n.º 14.133/2021, e ocorrerá de forma independente entre si, conforme descrito nos itens abaixo.

11.2 O recebimento dos serviços, objeto deste termo, será realizado em duas etapas, provisoriamente e, em seguida, definitivamente.

11.2.1 **PROVISORIAMENTE**, 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, constituindo-se na inspeção quantitativa, para posterior verificação da conformidade do objeto conforme especificações.

11.2.1.1 Cumpridos os requisitos quantitativos, a equipe de FISCALIZAÇÃO e GESTÃO expedirá Termo de Recebimento Provisório que será assinado por esta equipe.

11.2.2 **DEFINITIVAMENTE**, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da assinatura do Termo de Recebimento Provisório, após a verificação da conformidade do objeto com as condições, especificações e obrigações contratuais, cabendo à CONTRATADA o dever de corrigir os itens que não estejam de acordo com as especificações, observando-se o disposto no art. 140 da Lei n.º 14.133/2021.

11.2.2.1 Para avaliação da qualidade, após o recebimento provisório, o Fiscal Técnico da CONTRATANTE realizará testes de aceitação desenvolvidos de acordo com os eventos e atividades descritos abaixo:

- i. **Conferência de entrega:** oportunidade em que se procederá a identificação e conferência da solução entregue.
- ii. **Testes de instalação:** inspeção das instalações físicas com a verificação da correta instalação e configuração dos componentes da solução, cabeamentos e demais exigências constantes deste Termo de Referência.
- iii. **Testes de ativação:** operacionalização da solução, com a verificação de suas características, funcionalidades e compatibilidade. As verificações serão compostas, no mínimo, por testes de conectividade/funcionais, os quais utilizarão as ferramentas de medição próprias (speedtest.mpam.mp.br) ou equivalentes; teste de acesso aos sistemas do MPAM, os quais deverão atender aos requisitos mínimos especificados de latência, perda de pacotes e velocidade/capacidade contratada.

11.2.2.2 Cumpridos os requisitos contratuais e editais do objeto e, por conseguinte, seja constatada a viabilidade do recebimento, a equipe de FISCALIZAÇÃO e GESTÃO expedirá Termo de Recebimento Definitivo, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, que será assinado por esta equipe e pelos representantes da CONTRATADA.

11.3 Por meio do processo de recebimento, provisório e definitivo, realiza-se a verificação detalhada da conformidade do objeto com as condições e especificações constantes no instrumento compromissório.

11.4 O recebimento definitivo dos itens do objeto não exclui a responsabilidade civil a eles relativa, nem a ético-profissional, pela perfeita execução do objeto deste Termo.

11.5 Na eventualidade de serem encontradas restrições para recebimento do objeto, em qualquer etapa do recebimento, a FISCALIZAÇÃO fará constar em seu relatório técnico as pendências encontradas, comunicando-as à CONTRATADA.

11.6 A CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus adicionais, qualquer erro ou defeito no objeto que não estiver de acordo com os requisitos acordados, mesmo após o recebimento definitivo pela CONTRATANTE, nos termos do art. 119, da Lei n.º 14.133/2021.

11.7 A CONTRATADA deverá sanar as pendências no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, observando-se o disposto no art. 119, da Lei n.º 14.133/2021.

11.8 O pagamento de cada item do objeto será efetivado apenas após emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo atestando que aquele item contratado foi integralmente entregue e disponibilizado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.

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

12. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DA LICITAÇÃO

12.1 Para que possam ser habilitados a fornecerem os bens e a executarem os serviços pertinentes ao objeto, os licitantes 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 licitante tenha fornecido, a contento, serviço 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.

12.2 Comprovação de que a licitante 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.

13. DA VISTORIA TÉCNICA

13.1 As interessadas poderão realizar, sob o acompanhamento de servidor especialmente designado, vistoria aos locais de execução dos serviços, no todo ou em parte, em data e horário previamente acordados segundo a conveniência deste Órgão, com o objetivo de conhecer as instalações onde serão executados os serviços e sanar as dúvidas porventura existentes, a fim de subsidiar a elaboração das propostas a serem submetidas ao certame.

13.2 A vistoria deverá ser realizada por técnico devidamente credenciado pela empresa interessada, sendo exigido, no ato da visita, a apresentação de documento de credenciamento, emitido pelo representante legal da empresa, indicando o nome de seu colaborador, número da célula de identidade e CPF e delegação de poderes para representá-la na visita. A falta deste documento impossibilitará que o representante e a empresa participem da vistoria.

13.3 Quando da realização da vistoria, o servidor designado para acompanhá-la assinará o documento da pretensa licitante, denominado Declaração de Vistoria, em duas vias, devidamente preenchida com os dados da empresa e assinada pelo representante.

13.3.1 Uma das vias será retida pelo servidor designado.

13.3.2 Outra via será apresentada quando da realização do certame, segundo os critérios estabelecidos pela COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.

13.4 Quando a pretensa licitante dispensar a realização da vistoria, deverá apresentar, quando da realização do certame, Declaração de Opção pela Dispensa de Vistoria, segundo os critérios estabelecidos pela COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.

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

13.6 Caso haja interesse, licitante, as visitas deverão ser previamente agendadas, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, pelo telefone (92) 3655-0670 – DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, no período das 8 às 14hs, ou via email através de: dtic@mpam.mp.br.

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

14. DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

14.1 As empresas interessadas em participar do certame objeto desta contratação, serão selecionadas pelo critério de **menor preço global**, elaborando sua proposta comercial em conformidade com a planilha de formação de preços, conforme apresentado a seguir.

| ITEM | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO | VALOR MENSAL (A) | QTD (B) | PRESTAÇÃO DO SERVIÇO |
|------|---|------------------|---------|----------------------|
| 1 | Circuito de comunicação de dados via Terrestre (fibra optica e/ou rádio) – perfil de tráfego mínimo 10 Mbps , contemplando fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços. Conforme unidades remotas do item 1.1 do Anexo I. | | 9 | Mensal |
| 2 | Locação de equipamento de Rede (para circuitos via Terrestre (fibra optica e/ou rádio) – perfil de tráfego mínimo 10 Mbps. Conforme unidades remotas do item 1.1 do Anexo I. | | 9 | Mensal |
| 3 | Serviço de Instalação e Ativação do circuito remoto. Conforme unidades remotas do item 1.1 do Anexo I. | | 9 | Pontua |
| 4 | Circuito de comunicação de dados via Terrestre (fibra optica e/ou rádio) – perfil de tráfego mínimo 30 Mbps , contemplando fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços. Conforme unidades remotas do item 1.2 do Anexo I. | | 5 | Mensal |
| 5 | Locação de equipamento de Rede (para circuitos via Terrestre (fibra optica e/ou rádio) – perfil de tráfego mínimo 30 Mbps. Conforme unidades remotas do item 1.2 do Anexo I. | | 5 | Mensal |
| 6 | Serviço de Instalação e Ativação do circuito remoto. Conforme unidades remotas do item 1.2 do Anexo I. | | 5 | Pontua |
| 7 | Serviço de Remanejamento do circuito remoto. | | 3 | Pontua |
| 8 | Circuito dedicado de comunicação de dados entre a HUB da CONTRATADA e a sede da PGJ | | 1 | Mensal |
| 9 | Serviço de Instalação e Ativação do circuito dedicado de comunicação de dados entre a HUB da CONTRATADA e a sede da PGJ | | 1 | Pontua |

| ITEM | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO | VALOR MENSAL (A) | QTD (B) | PRESTAÇÃO DO SERVIÇO |
|-------------------|----------------------|------------------|---------|----------------------|
| TOTAL (D): | | | | |

Tabela 8 - Descrição e Quantitativo dos Serviços

14.2 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.

14.3 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.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1 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.

15.2 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.

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

15.4 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 contactado através da ligação telefônica gratuita (0800), na língua portuguesa.

15.5 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.

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

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

15.8 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.

15.9 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.

15.10 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.

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

15.12 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.

15.13 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.

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

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

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

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

15.17 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.

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

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

15.20 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.

15.21 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.

15.22 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.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

16.2 Designar comissão de gestão, fiscalização e recebimento formada por servidores especialmente designados.

16.3 Exercer a FISCALIZAÇÃO e supervisão do objeto fornecido e dos serviços executados.

16.4 Acompanhar e fiscalizar, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, na forma prevista na Lei nº 14.133/2021, o exato cumprimento das obrigações previstas neste Termo.

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

16.6 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.

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

16.8 Efetuar regularmente o pagamento da **CONTRATADA**, dentro dos critérios estabelecidos neste Termo e no futuro contrato, após o cumprimento das formalidades legais, por meio de Ordem Bancária, após o atesto das notas fiscais/faturas.

16.9 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.

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

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 O licitante que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o **ESTADO DO AMAZONAS**, podendo ser descredenciado no **SICAF**, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV, do art. 4º, da Lei 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e no contrato e das demais cominações legais.

17.1.1 As sanções serão aplicadas pelo Procurador-Geral de Justiça, em processo regular que assegure ao acusado o direito prévio da citação, do contraditório e da ampla defesa, com os recursos a ela inerentes.

17.1.2 Será aplicada multa de até 30% (trinta por cento) do valor estimado para a contratação à licitante que, **sem justificativa aceita pela Administração**:

- a) cometer fraude fiscal;
- b) apresentar documento falso;
- c) fizer declaração falsa;
- d) comportar-se de modo inidôneo;
- e) não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo estabelecido;
- f) não assinar a Nota de Empenho, a Ordem de Execução de Serviço ou o contrato no prazo estabelecido;
- g) deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- h) não mantiver a proposta.

17.1.3 Para os fins da subcondição da alínea "d", reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos art. 155 da Lei n.º 14.133/2021.

17.2 A falta de regularização da documentação no prazo previsto no subitem 8.10 sujeitará a licitante à aplicação das sanções previstas neste edital.

17.3 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no **SICAF**.

17.4 Pela inexecução total ou parcial do compromisso assumido, o **PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA** poderá aplicar ao fornecedor as seguintes sanções:

I. **Advertência**;

II. **Multas percentuais**, nos termos estabelecidos neste Edital;

III. **Suspensão temporária** de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos;

IV. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

V. **Impedimento de licitar e contratar com o Estado do Amazonas** pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

17.5 Se a **CONTRATADA**, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas ou infringir preceitos legais, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as seguintes multas:

| Item | Infração | Penalidade | Limite de Multas para Inexecução |
|------|--|---|----------------------------------|
| 1 | Atraso na entrega do objeto | Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho. | 15% |
| 2 | Não cumprimento dos prazos estabelecidos no Edital | Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho. | 20% |
| 3 | Recusa em substituir o produto defeituoso ou na execução dos serviços, que vier a ser rejeitado | Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho. | 20% |
| 4 | 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. | - |
| 5 | Inexecução parcial do objeto contratado | Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, sem prejuízo das demais sanções previstas. | - |
| 6 | Inexecução total do objeto. | Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total homologado em favor da CONTRATADA , sem prejuízo das demais sanções previstas. | - |
| 7 | Rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA | Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total homologado em favor da CONTRATADA . | - |
| 8 | Deixar de atender qualquer um dos prazos de execução do serviço de suporte técnico | Multa diária de 1% (dois por cento) sobre o valor total homologado em favor da CONTRATADA . | 30% |

| Item | Infração | Penalidade | Limite de Multas para Inexecução |
|------|---|--|----------------------------------|
| 9 | Reincidência na penalidade de advertência | Multa de 5% sobre o valor total homologado em favor do CONTRATADO. | 30% |

17.5.1 Quando as multas apuradas alcançarem os limites de multa de mora diária a serem aplicadas, a obrigação será considerada não executada, parcial ou totalmente, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da **CONTRATADA** às sanções correlatas.

17.6 As multas de que tratam os subitens acima serão entendidas como independentes e cumulativas.

17.7 Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a **CONTRATADA** pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

17.8 As sanções de advertência, suspensão temporária de participar em licitação, impedimento de contratar com a Administração e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** cumulativamente as de multa, as quais, por sua vez, poderão ser descontadas dos pagamentos a serem efetuados.

17.9 A aplicação de quaisquer penalidades previstas neste instrumento será precedida de regular processo administrativo, onde se garantirá o contraditório e a ampla defesa."

18. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

18.1. A Ata/Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

18.2. Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro todas as ocorrências relacionadas a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

18.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da PGJ ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

18.3. O representante da PGJ anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução da Ata/Contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

18.4. O representante da PGJ cumprirá os demais atos e exigências que se fizerem necessários ao fiel cumprimento da Ata/Contrato.

19. DO PAGAMENTO

19.1. 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.

19.1.1. 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.

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

19.1.3. 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.

19.2. 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.

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

19.4. 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 na **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO** ou por meio do e-mail dtic@mpam.mp.br ou no Setor de Protocolo da Contratante.

19.5. 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.

19.6. 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.

20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. A atuação da fiscalização não exime a **CONTRATADA** de sua total e exclusiva responsabilidade sobre a qualidade do material fornecido.

20.2. A PGJ caberá decidir os casos omissos, relativos as especificações ou quais documentos a que se refiram, direta ou indiretamente, a aquisição em questão.

21. 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.

RAPHAEL VITORIANO BASTOS

CARLOS ALEXANDRE DOS SANTOS NOGUEIRA

Agente de Apoio - Técnico em Telecomunicações

Chefe do Setor de Infraestrutura e Telecomunicações

22. APROVAÇÃO

Solicitamos aprovação.

TADEU AZEVEDO DE MEDEIROS*Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação*

Documento assinado eletronicamente por **Raphael Vitoriano Bastos, Agente de Apoio - Técnico em Telecomunicação**, em 03/04/2024, às 16:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alexandre dos Santos Nogueira, Chefe do Setor de Infraestrutura e Telecomunicação - SIET**, em 03/04/2024, às 16:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tadeu Azevedo de Medeiros, Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)**, em 03/04/2024, às 16:44, 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 **1290088** e o código CRC **75D23C5D**.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Avenida Coronel Teixeira, 7995 - Bairro Nova Esperança - CEP 69037-473 - Manaus - AM - www.mpam.mp.br
ANEXO Nº 1294505.2024.DTIC.1294505.2024.007067

1. ANEXO I - PONTOS DE PRESEÇA UNIDADES REMOTAS

1.1 PONTOS DE PRESEÇA UNIDADES REMOTAS (perfil de tráfego mínimo 10 MBPS)

Os links de comunicação serão ativados nas unidades remotas descritas na seguinte tabela:

| Item | Município (Amazonas) | Endereço dos pontos de presença remotos (PGJ-AM) |
|------|-------------------------|---|
| 1 | AUTAZES | Rua Cel Soares, S/N, 69240-000, Promotoria de Justiça de Autazes (ao lado da Prefeitura) 3°34'56.4"S 59°07'46.7"W |
| 2 | CAREIRO DA CASTANHO | R. Adail da Sá, S/N - Centro, 69250-000, Fórum de Justiça do Careiro Castanho 3°49'19.0"S 60°21'56.6"W |
| 3 | CAREIRO DA VÁRZEA | Rua 29 de Janeiro, S/N, Centro, 69255-000, Fórum de Justiça do Careiro da Varzea 3°11'51.2"S 59°49'29.3"W |
| 4 | ITAPIRANGA | Av. Nazaré, S/N, Centro, 69120-000, Fórum de Justiça de Itapiranga 2°44'55.1"S 58°01'21.6"W |
| 5 | MANAQUIRI | Rua Abílio Cintra, S/N, Centro, 69435-000, Fórum de Justiça de Manaquiri 3°25'43.2"S 60°27'27.7"W |
| 6 | MAUÉS | Rua Guaranópolis, S/N, Centro, 69190-000, Promotoria de Justiça de Maués 3°23'47.3"S 57°43'03.2"W |
| 7 | PRESIDENTE FIGUEIREDO | Praça Cívica, s/nº - Morada do Sol. 69.735-000, Forum de Justiça de Presidente Figueiredo 2°03'21.8"S 60°01'25.1"W |
| 8 | SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ | Rua Justino Melo, 86, Centro, 69135-000, Forum de Justiça de São Sebastião do Uatumã 2°34'20.8"S 57°52'11.6"W |
| 9 | SILVES | Rua Cizenaldo Grana, S/N, Centro, 69114-000, Promotoria de Justiça de Silves 2°50'10.4"S 58°12'49.3"W |

1.2 PONTOS DE PRESEÇA UNIDADES REMOTAS (perfil de tráfego mínimo 30 MBPS)

Os links de comunicação serão ativados nas unidades remotas descritas na seguinte tabela:

| Item | Município (Amazonas) | Endereço dos pontos de presença remotos (PGJ-AM) |
|------|----------------------|--|
| 1 | HUMAITÁ | Rua 13 de Maio, S/N, Centro, 69800-000, Promotoria de Justiça de Humaitá 7°30'23.3"S 63°01'17.3"W |
| 2 | IRANDUBA | Rua Rio Madeira, S/N, Centro, 69405-000, Promotoria de Justiça de Iranduba 3°16'47.4"S 60°11'01.9"W |
| 3 | ITACOATIARA | Rua Borba, S/N, Pedreiras, 69101-030, Promotoria de Justiça de Itacoatiara 3°08'05.4"S 58°26'49.9"W |
| 4 | MANACAPURU | Rua Rio de Janeiro, 57, Centro, 69400-266, Promotoria de Justiça de Manacapuru 3°17'48.3"S 60°37'42.8"W |
| 5 | PARINTINS | Est. do Macurany, S/N, Djard Vieira, 69152-450, Promotoria de Justiça de Parintins 2°38'28.2"S 56°45'04.2"W |



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alexandre dos Santos Nogueira**, Chefe do Setor de Infraestrutura e Telecomunicação - SIET, em 04/04/2024, às 12:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tadeu Azevedo de Medeiros, Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)**, em 04/04/2024, às 12:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Raphael Vitoriano Bastos, Agente de Apoio - Técnico em Telecomunicação**, em 04/04/2024, às 12:01, 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 **1294505** e o código CRC **A872585B**.
