

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA COM FORNECIMENTO DE PEÇAS PARA A SOLUÇÃO SALA COFRE DO CENTRO INTEGRADO DE COMANDO E CONTROLE DO AMAZONAS – CICC/AM.

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

ÓRGÃO: SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA

Nº DO CNPJ: 01.804.019/0001-53

ENDEREÇO: Rua Olegário Mariano, Nº 099 – Bairro Santo Agostinho.

CIDADE: Manaus

U.F.: AM

CEP: 69036-735

TEL.: (92) 3652-2065 / 2067

E-MAIL: gcompras@ssp.am.gov.br

2. OBJETO

2.1. Registro de Preços para Contratação de Empresa Especializada na Prestação de Serviços Manutenção Preventiva E Corretiva Com Fornecimento De Peças Para A Solução Sala Cofre Do Centro Integrado De Comando E Controle Do Amazonas, para atender as necessidades da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Amazonas – SSP/AM e dos Órgãos que integram Sistema de Segurança Pública Estado do Amazonas, observando-se o disposto na Lei Federal nº 14.133/21, no Decreto Estadual nº 47.133/23 e na Instrução Normativa nº 02/23, além das especificações constantes neste Termo de Referência.

3. JUSTIFICATIVA

3.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade operacional, a confiabilidade e a disponibilidade da infraestrutura crítica de tecnologia da informação instalada no ambiente do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC, no âmbito da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Amazonas (SSP/AM).



3.2. A solução de sala-cofre e seus sistemas associados constituem elemento essencial para o funcionamento ininterrupto dos serviços tecnológicos que suportam as atividades finalísticas da segurança pública, incluindo sistemas de monitoramento, comunicação e processamento de dados estratégicos. Dessa forma, a adequada manutenção preventiva e corretiva desses sistemas é indispensável para mitigar riscos de falhas, indisponibilidades e perdas operacionais que possam comprometer a prestação dos serviços públicos.

3.3. Adicionalmente, a complexidade e a criticidade dos sistemas que compõem a solução de sala-cofre demandam suporte técnico especializado e contínuo, não sendo possível sua adequada manutenção apenas com recursos internos, o que torna imprescindível a contratação de empresa especializada para a execução dos serviços.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. Da Motivação do Registro de Preços:

Deverá ser adotada a opção pelo Sistema de Registro de Preços, conforme estabelece o Art. 40 da Lei Federal nº 14.133/2021 e Instrução Normativa nº 02/2023, que dispõe:

“Art. 40.

II – Processamento por meio do sistema de registro de preços, quando pertinente;

[...]

b) do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso”

“Art. 4º O SRP poderá ser adotado, preferencialmente, nas seguintes hipóteses:

I – Quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações permanentes ou frequentes;

II – Quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas, necessárias a Administração; e





III – quando for mais conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços, para o atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou programas de governo;

IV – Quando não for possível definir exatamente o quantitativo a ser demandado pela Administração; e

V – Quando houver homogeneidade do objeto.”

Tendo em vista se tratar de serviço, de acordo com o estabelecido na Subseção III, Art. 47, II da Lei Federal nº 14.133/2021, dispõe:

“Art. 47. As licitações de serviços atenderão aos princípios:

[...]

II – Do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente mais vantajoso.

Deste modo, visando a economicidade para a Administração Pública, além da possibilidade de contratações parceladas, o Registro de Preços se aplica como melhor procedimento a ser executado para tal processo.

4.2. Da Modalidade:

O Registro de Preços será realizado por meio da modalidade de Pregão Eletrônico, dentro dos critérios instituídos através do Art. 56 da Lei Federal nº 14.133/2021 e Art. 13 da IN nº 02/2023.

4.3. Da Adesão:

Os órgãos e entidades poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, desde que observados os requisitos, conforme disposto no art. 86, §2º, I, II e III, da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 8 da IN nº 02/2023.

As contratações não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e para os órgãos participantes, conforme dispõe o art. 86, §4º da Lei nº 14.133/21 e art. 8º, §3º da IN nº 02/2023.



5. PREVISÃO NO PLANO DE COMPRAS ANUAL (PCA) 2026

5.1. A presente contratação encontra-se em conformidade com o Plano Anual de Contratações – PAC/2026, conforme estabelecido no catálogo publicado no portal eletrônico www.e-compras.am.gov.br, no Portal de Compras do Governo do Estado do Amazonas, sob a responsabilidade da Unidade Gestora Secretaria de Estado de Segurança Pública do Amazonas – SSP/AM, UG 022101.

6. DO PRAZO DE VALIDADE DO REGISTRO DE PREÇO

6.1. A Ata de Registro de Preços decorrente deste certame terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data de sua publicação no Diário Oficial do Estado do Amazonas e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme previsto na Instrução Normativa n.º 002/2023 – CSC.

6.2. A vigência da Ata poderá ser prorrogada uma única vez, por igual período, desde que comprovada a vantajosidade da prorrogação, mediante pesquisa de mercado atualizada, nos termos da Instrução Normativa n.º 002/2023 – CSC. O prazo total, incluindo prorrogação, não poderá exceder 24 (vinte e quatro) meses.

6.3. Na hipótese de prorrogação prevista no item 6.2, os valores registrados poderão ser reajustados pelo Órgão Gerenciador com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

6.4. A Ata de Registro de Preços será disponibilizada eletronicamente pela Coordenadoria de Compras e Contratos Governamentais – CCGov/CSC, por meio do Sistema e-Compras.AM, para assinatura digital da empresa CONTRATADA, mediante uso de Certificado Digital, dentro dos prazos estabelecidos no Edital.

6.5. A existência de Ata de Registro de Preços válida não obriga a Administração Pública à contratação dos itens nela registrados, tampouco assegura à CONTRATADA o direito à contratação, sendo vedada a exigência de atendimento a quantidades mínimas ou máximas, conforme disposto na Instrução Normativa n.º 002/2023 – CSC.



6.6. A decisão quanto à eventual prorrogação dos contratos firmados com base na Ata de Registro de Preços caberá aos órgãos contratantes, estando essa prorrogação condicionada ao atendimento das exigências previstas no Decreto Estadual n.º 47.133, de 10 de março de 2023, e na Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como nos termos da Instrução Normativa n.º 002/2023 – CSC.

7. DO REAJUSTE DO REGISTRO DE PREÇO

7.1. Os preços registrados poderão ser alterados em decorrência de eventual oscilação dos preços praticados no mercado ou de fato superveniente que venha a impactar os custos dos bens ou serviços, nos termos das hipóteses previstas na Instrução Normativa n.º 002/2023 – CSC, observando-se o interesse público e a vantajosidade da contratação.

7.2. Os preços registrados poderão ser revistos a qualquer tempo, para mais ou para menos, nas hipóteses de redução dos preços praticados no mercado ou de ocorrência de fatos supervenientes que impactem diretamente os custos dos bens ou serviços, nos termos da Instrução Normativa n.º 002/2023 – CSC.

7.3. Decorrido o interregno de 12 (doze) meses, contados da data de início da vigência da Ata de Registro de Preços, será admitido o reajuste dos valores registrados, o qual será promovido pelo Órgão Gerenciador, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro índice legalmente admitido que reflita a variação efetiva dos custos do objeto contratado.

7.4. Na hipótese de extinção, descontinuidade ou ausência de divulgação do índice originalmente pactuado, as partes poderão, mediante termo aditivo regularmente celebrado, eleger novo índice oficial, de forma fidedigna, a variação dos custos relativos ao objeto da contratação, desde que devidamente justificado nos autos e assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da avença.



8. DA VALIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

8.1. O julgamento e a classificação das propostas serão realizados com base no critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

8.2. A presente licitação será conduzida na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, adotando-se o modo de disputa aberto, em conformidade com o disposto no artigo 56 da Lei Federal nº 14.133/2021 e no artigo 13 da Instrução Normativa nº 02, de 5 de abril de 2023.

8.3. Os licitantes serão responsáveis por todos os custos incorridos com a preparação e apresentação de suas propostas, não cabendo à Secretaria de Estado de Segurança Pública do Amazonas, sob qualquer hipótese, responsabilidade pelas referidas despesas, independentemente da condução ou do desfecho do processo licitatório.

8.4. A proposta de preços deverá contemplar todas as despesas necessárias à prestação dos serviços objeto da contratação.

8.5. A proposta deverá explicitar, de forma clara, as especificações técnicas do produto ou serviço ofertado, sendo competência do pregoeiro o juízo de compatibilidade com as exigências estabelecidas pela Administração. Serão desclassificadas as propostas que se limitem a reproduzir as especificações constantes do Termo de Referência ou que apenas declarem conformidade genérica com o Edital.

8.6. A proposta deverá ser apresentada de forma firme e precisa, vedada a inclusão de alternativas de preços, bem como a utilização de elementos, critérios ou fundamentos sigilosos ou subjetivos que possam, ainda que de forma indireta, comprometer o princípio da isonomia entre os licitantes ou ensejar julgamento com múltiplos entendimentos.

8.7. Os preços deverão ser cotados em, no mínimo, 100% (cem por cento) das quantidades anuais estimadas.

8.8. O LICITANTE será integralmente responsável pelos custos relacionados a materiais, equipamentos, mão de obra e ferramentas, os quais deverão estar incluídos nos valores mensais apresentados na proposta de preços ofertada.



8.9. O licitante obriga-se a fornecer os serviços conforme as especificações técnicas e quantitativos previstos neste Termo de Referência.

8.10. O descumprimento de quaisquer das exigências estabelecidas nesta seção implicará na desclassificação do licitante.

8.11. Os pedidos de esclarecimento e eventuais impugnações ao edital deverão ser apresentados de forma tempestiva e exclusivamente por meio do sistema e-Compras.AM, disponível no endereço eletrônico: <http://www.e-compras.am.gov.br>.

8.12. Compete ao Presidente do Centro de Serviços Compartilhados e à autoridade máxima do órgão demandante a prerrogativa de revogar a licitação por razões de conveniência e oportunidade, fundamentadas em fato superveniente devidamente comprovado, ou anulá-la de ofício ou mediante provocação de terceiros, quando verificada ilegalidade insanável.

8.13. Na hipótese de anulação por vício sanável, a autoridade competente deverá determinar o retorno dos autos para o devido saneamento das irregularidades, conforme previsão legal.

9. DO DESCRITIVO E DETALHAMENTO DO OBJETO

9.1. ESPECIFICAÇÕES GERAIS:

9.1.1. A presente licitação tem como objeto o registro de preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças para a solução sala cofre Do **Centro Integrado De Comando e Controle Do Amazonas**.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	(ID 101115) - MANUTENÇÃO DE SALA COFRE , Descrição: Contratação de Pessoa Física ou Jurídica especializada para a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em Data Centers de Sala-Cofre, conforme Projeto Básico.	Serviço	12	R\$	R\$



9.2. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

9.2.1. A infraestrutura tecnológica denominada Solução Sala-cofre, implementada no CICC que compõem o Sistema Integrado de Comando e Controle – SICC é composta de Sala NOC (Núcleo de Operação e Controle), Sala Técnica, Sala de Nobreaks, Sala UPS, Sala de Gerenciamento de Crises, Sala de Coordenação e Reunião, possuindo em suas estruturas os seguintes elementos:

- a) Compartimento seguro (célula IT);
- b) Piso técnico elevado;
- c) Instalações elétricas;
- d) 02 Nobreaks (UPS - CICC);
- e) 03 Nobreaks (UPS - CIOPS);
- f) Bancos de bateria;
- g) Sistemas de climatização;
- h) Sistemas de monitoramento, detecção, alarmes e combate a incêndio;
- i) Controles de acesso biométrico;
- j) Circuito Fechado de TV – CFTV.

Escopo da Solução

CIVIL	PISO ELEVADO	Célula Sala Cofre 29 m ²
		Sala UPS 34,5 m ²
		Sala de TELECOM 01 12,14 m ²
		Circulação 71,34 m ²
		Sala NOC 343 m ²
		Sala de Gerenciamento de Crises 59,84 m ²
		Sala Coordenação Integrada 88 m ²
		Sala de Apoio a Crise 42,24 m ²
		Sala CPGI 27,6 m ²
		Sala Secretário SEAGI 32,2 m ²





		Saletas 91,53 m ²
		Sala Suporte Técnico 47,07 m ²
LIMPEZA		Sala Nobreak 44,16 m ²
		Sala Telecom 02 14m ²
		Célula Sala Cofre 29 m ²
		Sala UPS 34,5 m ²
		Sala de TELECOM 01 12,14 m ²
		Circulação 71,34 m ²
		Sala NOC 343 m ²
		Sala de Gerenc. de Crises 59,84 m ²
		Sala Coord. Integrada 88 m ²
		Sala de Apoio a Crise 42,24 m ²
		Sala CPGI 27,6 m ²
		Sala Secretário SEAGI 32,2 m ²
		Saletas 91,53 m ²
		Sala Suporte Técnico 47,07 m ²
		Sala Nobreak 44,16 m ²
		Sala Telecom 02 14m ²
ENERGIA	PAINÉIS DE BAIXA	QD – 1
		QD – 2
		QD – X
		QD – Y
		QDIX– 1
		QDIY– 1
		QDIX– 2
		QDIY – 2
		QD – AR NOC
		QD – STS
		02 QDREV
		QD – UTIL
		QGBT – 1



		QGBT – 2
		QF1
	UPS	02 Nobreaks de 80 kVA EATON
		02 Nobreaks Amplimag PTX-3 de 40 kVA
		01 Nobreaks Amplimag PTX-3 de 50 kVA
	GMG	02 Geradores STEMAC WEG GTA - 400 KVA
	ATS	ATS 04 ATS – Zenit
CLIMATIZAÇÃO	SELF PRECISÃO	04 Evaporadoras Mecalor CPAS-24 - 24kW 04 Condensadoras Mecalor CR35- 220
	CONFORTO	04 Split CARRIER - 58000BTU 05 Split CARRIER - 48000BTU 03 Split CARRIER - 36000BTU 01 Split CARRIER - 30000BTU 01 Split CARRIER - 24000BTU
DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO	DETECÇÃO PRECOSE	02 Stratos Micra 100
	COMBATE AUTOMÁTICO	01 Cilindro 163lb FM200
MONITORAMENTO E SEGURANÇA	CFTV	19 Câmeras BOSCH Flex dome
	SUPERVISÓRIO	CMC III
	CONTROLE DE ACESSO	14 Leitores Biométricos TS1700

9.2.2. Os serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva, descritos neste Termo de Referência deverão ser prestados, de acordo com as normas de certificação da Sala-cofre, obrigatoriamente, por profissionais habilitados, qualificados, treinados e credenciados para o desempenho das tarefas, com supervisão de um engenheiro, técnico responsável, habilitado e credenciado para o desempenho das atividades conforme a natureza do serviço.

9.2.3. As marcas, modelos e fabricantes mencionados neste Termo de Referência referem-se aos equipamentos e componentes atualmente instalados e em operação na solução Sala Cofre



existente no ambiente da CONTRATANTE, sendo indicados exclusivamente para fins de identificação, compatibilidade técnica, manutenção e padronização da infraestrutura já implantada.

9.2.4. Serão aceitos equipamentos, peças, componentes, softwares e demais soluções tecnicamente equivalentes ou superiores, desde que plenamente compatíveis com a infraestrutura existente e que não comprometam a operacionalidade, integração, segurança, garantia ou desempenho da solução atualmente instalada.

9.2.5. Os serviços serão executados conforme discriminado neste Termo de Referência com suas respectivas periodicidades, devendo haver a monitoração remota online, não presencial, por meio de software próprio da pretensa contratada 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

9.2.6. A criticidade definida para os ambientes do CICC (99,75%), conforme norma ISO/IEC24764:2010 e/ou norma mais atualizada, importa na responsabilidade dos ambientes críticos, e seus subsistemas, manter-se em plena funcionalidade durante os 365 dias/ano e sete dias da semana por 24 horas semanais, com possibilidade prevista de parada de no máximo 22 horas/ano. Portanto, para um sistema de alta disponibilidade, voltado para operações de Segurança Pública, classificado como TIER II, o tempo de paralisação admissível deve ser de até 22 horas por ano;

9.2.7. A manutenção corretiva e preventiva objetiva garantir a disponibilidade dos serviços 360/24/7 (99,75%). Em especial deve ser considerada a necessidade continua de proteção dos ativos de tecnologia da informação e comunicação, bem como, a criticidade da solução e sua alta disponibilidade;

9.2.8. Por manutenção preventiva entende-se visita técnica detalhada, “onsite”, para verificação de todos os sistemas que compõem os ambientes a fim de garantir seu correto funcionamento;



9.2.9. Por manutenção corretiva entende-se visita técnica, “onsite” comunicada à pretensa CONTRATADA pela CONTRATANTE, por abertura de chamado, para intervenção imediata, a fim de corrigir qualquer fato que possa afetar os ambientes deixando-os expostos a riscos;

9.2.10. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da pretensa CONTRATADA e o Estado do Amazonas, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

9.2.11. A preocupação com a segurança deste ambiente vai desde o controle lógico até sua proteção física, de forma que o ambiente seja protegido tanto de acessos indevidos por pessoas não autorizadas, como de intempéries de toda ordem (incêndio, inundação, tempestades). É imprescindível dar ênfase ao correto funcionamento e a disponibilidade da rede elétrica, do controle de temperatura e demais componentes da sala onde estão instalados os ativos de rede;

9.2.12. Para a perfeita execução do contrato, a pretensa CONTRATADA deverá executar os serviços de manutenção dentro dos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, além de seguir o que determinam as Normas Técnicas aplicáveis ao objeto deste Termo de Referência, e em especial as citadas abaixo dentre outras aplicáveis conforme a natureza do serviço:

- a)** NBR 15247 – Unidade de armazenamento segura – Sala Cofre e cofres para hardware – classificação e método de ensaio de resistência ao fogo, ou normas equivalentes, como a norma internacional EN 1047-2
- b)** (ECB-S EN 1047-2);
- c)** NBR 5410 – Instalações elétricas de baixa tensão;
- d)** IEEE std1188 – Práticas recomendadas de manutenção, testes e substituição de baterias VRLA.
- e)** NBR 6880 – Conjuntos de manobra e controle de baixa tensão montados em fábrica;
- f)** NBR 9441 – Execução de sistemas de detecção e alarme de incêndio;
- g)** Asharae (American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers) – Sociedade Americana de Engenheiros de Climatização.
- h)** NFPA – National Fire Protection Association (vol. 72 e 2001);



i) ASTN -779-03- Standard Test Method for Determining Air Leakage Rate by Fan Pressurization.

j) Resolução Normativa N°794/2017 (vigente a partir de 01/01/2018) e a norma internacional IEEE 519.

9.3. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA:

9.3.1. Trata-se de serviços voltados à prevenção de ocorrências de defeitos nos subsistemas, equipamentos, instalações e acessórios da Solução Sala Cofre, conservando-os em perfeito estado de uso, de acordo com manuais e normas técnicas específicas, sem ônus adicional;

9.3.2. Entende-se por Manutenção Preventiva as atividades técnicas e administrativas com serviços planejados que previnam a ocorrência corretiva, incluindo desmontagem dos equipamentos para limpeza interna e externa, com substituição de peças ou remoção dos agentes nocivos de qualquer natureza existente no complexo mecânico elétrico, eletromecânico, tubulações, condensadores e controles eletrônicos, bem como substituição e/ou lubrificação de todos os pontos móveis dos complexos mecânicos, com óleo e/ou graxa próprios, de modo a minimizar desgastes dos eixos, engrenagens, polias, correias, rolamentos, contatos elétricos e outros componentes;

9.3.3. Entende-se, ainda, por Manutenção Preventiva as atividades que correspondem ao conjunto de procedimentos destinados a prolongar a vida útil de equipamentos e sistemas, através de substituição programada de componentes e/ou equipamentos, diagnosticado através de testes e análise de características de tendência de modo a prevenir a ocorrência de quebras e defeitos das instalações, equipamentos e sistemas envolvidos, conservando-os em perfeito estado de uso, de acordo com as normas técnicas, manuais e especificações dos fabricantes. Este tipo de manutenção geralmente maximiza o uso dos componentes, prolongando sua vida útil, evitando a substituição de forma indiscriminada. Para tanto, são necessárias intervenções para testes e análises de dados coletados a fim de verificar as tendências;



9.3.4. Todos os custos para a execução do serviço de manutenção preventiva, incluindo reposição de peças, serviços, mão de obra, equipamentos, EPI, fluídos, deslocamentos e outros inerentes ao objeto, deverão ser considerados no custo da contratação da manutenção preventiva;

9.3.5. Com relação ao subsistema da CÉLULA SALA COFRE, deve-se entender por manutenção preventiva:

- a) Vedações: verificação das gaxetas, verificação do contato gaxetas, batente, verificação isolantes térmicos;
- b) Dobradiças: lubrificação, verificação de cordões de solda, verificação de alinhamento folha x batente;
- c) Soleira: verificação do aspecto visual;
- d) Almofadas e parafusos: verificação do estado geral das almofadas e parafusos;
- e) Fechaduras e Mecanismos: lubrificação do cilindro com grafite, verificação do funcionamento do mecanismo, verificação da lubrificação do mecanismo, verificação da posição dos pinos, verificação do funcionamento das chaves;
- f) Mola Geze: verificação do travamento, verificação do fechamento automático, verificação dos cabos de ligação e duto flexível;
- g) Blindagens: verificação da blindagem das portas, verificação do posicionamento das cunhas de aperto; verificação dos cabos, verificação do aspecto visual;
- h) Iluminação: verificação da iluminação interna, verificação e testes da iluminação de emergência, testes e simulação do SAV;
- i) Outros: verificação de vedações, verificação dos perfis de acabamento, verificação da pintura, verificação das chapas console, aspecto visual geral do ambiente;

9.3.6. A CONTRATADA é responsável pela verificação do PISO TÉCNICO ELEVADO, seus componentes, bem como do leito aramado, devendo realinhá-los quando necessário. Faz parte da manutenção preventiva a observação quanto à necessidade de LIMPEZA GERAL, nivelamento, alinhamento do piso elevado, (placas perfuradas, acabamento superficial,



pedestais e cruzetas), fazendo reforços quando e onde necessários em todos os ambientes da Solução Sala Cofre.

9.3.7. Com relação ao SISTEMA DE ENERGIA, entende-se por manutenção preventiva:

a) Verificação das instalações elétricas do ambiente de segurança (medição das correntes, alimentação por fase, entre fase, verificação dos disjuntores, circuitos e posições reservas do quadro de força, quantificando-os e descrevendo-os, inspeção termográfica, reaperto de terminais, barramentos, disjuntores, régua de bornes, verificação do aspecto visual interno e externo (chaparia, pintura e fechos), limpeza do painel, verificação de tomadas de força, da fixação e aperto de suportes, verificação estrutural do cabeamento dos leitos aramados, medição da resistência de aterramento, verificação da malha de aterramento, dos “jumpers” na estrutura e no piso elevado, verificação do aterramento dos equipamentos, etc;

9.3.8. Com relação ao SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO, entende-se por manutenção preventiva:

- a) A verificação de parâmetros operacionais: inspeção geral na instalação do equipamento, curto circuito de ar, distribuição de insuflamento nas unidades, bloqueio na entrada e saída de ar do condensador, unidade condensadora exposta à carga térmica; verificação da instalação elétrica, observando todos os cabos quanto à deterioração e todos os contatos elétricos quanto aperto e corrosão; medição da tensão e corrente de funcionamento e comparação com a nominal; medição da tensão com motor travado e observação da queda de tensão até que protetor desligue;
- b) Limpeza completa das unidades condensadoras, “drycoolers”, gabinetes, bem como lavagem e secagem dos filtros de ar conforme cronograma;
- c) A primeira troca dos filtros de ar deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias após a aprovação do Cronograma de Execução e as demais trocas conforme periodicidade indicada no “Quadro Resumo de Serviços e Periodicidades”;
- d) Aletas: Desamasso e desobstrução quanto à sujeira;
- e) Medição do diferencial de temperatura;
- f) Verificação quanto à fixação e isolamento térmico das unidades e das tubulações;



- g) Controles: assegurar que todos os controles estão funcionando corretamente e que a operação do aparelho é normal; verificação da operação do termostato; medição das pressões de equilíbrio e de funcionamento;
- h) Verificação quanto à folga do eixo dos motores elétricos; verificação do posicionamento, fixação e balanceamento das hélices ou turbinas;
- i) Verificação quanto a entupimentos ou amassados na mangueira do dreno;
- j) Recarga de gás refrigerante, retificação ou troca dos compressores, caso necessário.

9.3.9. Com relação ao sistema de DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO, é manutenção preventiva:

- a) Verificação do funcionamento do painel de Alarme e Detecção;
- b) Verificação de toda rede FM-200 e detecção (verificação da pressão dos recipientes, verificação através de simulação do inter-travamento com sistemas de “stratos” e detecção convencional, do funcionamento dos alarmes e do funcionamento da válvula solenóide, verificação da fixação da tubulação, verificação quanto ao posicionamento e obstrução dos orifícios dos difusores, verificação da carga e pressão dos cilindros, verificação da sinalização no painel, fixação dos detectores de fumaça, medição da tensão da bateria, etc.);
- c) Verificação quanto à fixação e sinais de corrosão nos cilindros;
- d) Verificação da pintura, conectores, reaperto de terminais, membranas do display, leds de sinalização, parafusos de fixação, tubulações, conexões, orifícios, suportes e abraçadeiras;
- e) Verificação do estado geral do sistema de Detecção e Alarme: medição da tensão da fonte de alimentação e na supervisão dos detectores e acionadores manuais;
- f) Limpeza externa das unidades de detecção de fumaça;
- g) Teste e troca dos separadores de poeira quando necessário;
- h) Teste para verificação dos detectores por meio de diagnóstico do software remoto de controle, com verificação dos logs de eventos e parâmetros de configuração, e análise audiovisual;



i) Semestralmente, todo sistema deverá ser inspecionado e testado sem descarga do gás FM-200 (teste de simulação), devendo a primeira ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato.

j) Em caso de constatação de que o Cilindro esteja vazio, a empresa vencedora deve se responsabilizar com as despesas de condicionamento do gás.

9.3.10. Com relação ao sistema de SUPERVISÃO E CONTROLE DE REMOTOS DO AMBIENTE TI, é manutenção preventiva:

- a) Teste de todos os componentes do subsistema (sensores, unidades de I/O, etc.);
- b) Verificação detalhada dos componentes (parâmetro de configuração, sensores, trava de porta, fechadura eletromagnética, cabeamento, comunicação, etc.)
- c) Com relação ao subsistema de CONTROLE DE ACESSO, é manutenção preventiva:
- d) Limpeza e verificação dos sensores ópticos de impressão digital, teclados, janelas dos displays, e cabeamentos;
- e) Testes de funcionamento dos diversos componentes dos equipamentos, e verificação da configuração.
- f) Com relação ao subsistema de VIGILÂNCIA, é manutenção preventiva:
- g) Verificação, limpeza e teste de todos os componentes do CFTV (câmeras, gravador digital, microcomputador, cabeamentos, etc.);
- h) Verificação das gravações feitas;
- i) Manutenção do micro (atualizações de software de gravação das imagens para versão mais recente, substituição das câmeras atuais por modelos mais modernas e etc.).

9.3.11. As versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares lançadas durante a vigência do futuro Contrato, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software deverão ser fornecidas durante a manutenção preventiva. A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem.



9.3.12. Manutenção preventiva contratada deverá ser realizada considerando, no mínimo, a descrições e as frequências descritas no Quadro Resumo de Serviços e Periodicidades.

9.3.13. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS E PERIODICIDADES:

RESUMO DE SERVIÇOS	PERIODICIDADE MÍNIMA DE VISITA/ANO
1. CÉLULA SEGURA (SALA COFRE) E AMBIENTES DO CICC (SOLUÇÃO SALA COFRE)	





1.1. Porta de entrada das Salas-cofre:

a) Vedações:

- Verificar, reparar gaxeta;

b) Fechadura:

- Lubrificar, cilindro com grafite;
- Verificar, reparar a lingueta;
- Verificar, reparar a trava;
- Verificar, reparar a maçaneta;

c) Dobradiças:

- Verificar, reparar as dobradiças;
- Lubrificar as dobradiças;

d) Almofadas:

- Verificar, reparar as almofadas;

e) Mola BKS:

- Verificar fechamento automático;
- Verificar cabos de ligação flexível;
- Verificar, reparar as molas BKS;
- Verificação do sistema de travamento da porta;
- Verificar trava de posição aberta, regular;

4

Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 3 (três) meses.

1.2. Blindagens dos elementos Salas-cofres:

- Verificar, reparar as blindagens dos elementos das salas;
- Verificar, reparar as cunhas de aperto;
- Executar até 10 (dez) aberturas e fechamentos de blindagens existentes;
- Executar até 2 (duas) aberturas e fechamentos de blindagens novas até o limite técnico máximo permitido por norma para Sala Cofre.
- Verificar, reparar as blindagens dos elementos das salas;

4





1.3. Painéis e Luminárias da Sala e demais ambientes da Solução Sala-cofre: • Verificar as luminárias e lâmpadas; • Verificar, reparar os painéis metálicos de fechamento; • Verificar os reatores eletrônicos;	4
1.4. Elementos das Salas; • Verificar, reparar as vedações dos elementos; • Verificar, reparar os perfis de acabamento dos elementos das salas; • Pintura dos elementos das salas quando necessário; • Teste de estanqueidade, visando identificar os eventuais problemas existentes e propor as ações corretivas cabíveis após os resultados das medidas obtidas.	4
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 3 (três) meses.	
2. PISO TÉCNICO ELEVADO DOS AMBIENTES DA SOLUÇÃO	
2.1. Nivelamentos das placas: • Verificar, reparar o nivelamento das placas de piso técnico elevado com sistema a laser; • Verificar, reparar os suportes de placas; • Efetuar abertura e ajustes para passagem de cabos;	6
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 2 (dois) meses.	
2.2. Reforços: • Colocar suportes de reforço onde necessário conforme Demanda.	4
2.3. Leito aramado: • Executar alteração de rota nos leitos aramados existentes até 25 (vinte e cinco) metros; • Verificar, reparar os leitos aramados danificados mantendo o alinhamento; • Verificar, reparar os suportes e parafusos de fixação dos leitos aramados.	4
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 3 (três) meses.	





3. LIMPEZA GERAL	
3.1. Piso Técnico Elevado e carpete: • Limpeza do piso técnico elevado; • Limpeza do carpete sob piso elevado do piso das áreas da Solução Sala-cofre	2
3.2. Piso Técnico Elevado / Piso de Fundo: • Limpeza das placas de piso técnico elevado; • Limpeza do elemento de fundo das salas; • Limpeza do piso de fundo das áreas adjacentes do Data Center e demais áreas da Solução Sala-cofre; • Limpeza profunda do carpete sob piso elevado do piso das áreas da Solução Sala-cofre.	2
3.3. Leito aramado e Cabos: • Limpeza dos leitos aramados; • Limpeza dos cabos instalados nos leitos aramados;	4
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 3 (três) meses.	
3.4. Elementos das Salas, Portas e Luminárias: • Limpeza dos elementos das salas; • Limpeza das portas das salas • Limpeza das luminárias das salas;	2
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 6 (seis) meses.	
4. SISTEMAS DE ENERGIA DA SOLUÇÃO SALA COFRE	
4.1. Quadros de distribuição: reapertos e limpeza: • Medir corrente e tensão de alimentação por fase; • Verificar, reparar réguas de bornes e terminais; • Reapertar terminais e bornes. • Reapertar barramentos / terminais de cabos; • Verificar, reparar as canaletas de cabos; • Verificar, reparar o armário do painel; • Verificar, reparar os fechos do armário do painel; • Limpar painel internamente; • Verificar os disjuntores e reapertar bornes; • Verificar, reparar as bases de fusíveis e parafusos de ajuste;	4





4.2. Aterramento: • Verificar, reparar malha de aterramento; • Verificar, reparar jumps na estrutura; • Verificar, reparar jumps no piso técnico elevado; • Verificar, reparar aterramento de equipamentos; • Medir resistência de aterramento e realizar melhorias de acordo projeto.	4
4.3. UPS's: • Verificar todos os parâmetros elétricos; • Limpeza de placas e componentes; • Reaperto, ajustes e calibrações; • Verificar, reparar todos os módulos caso apresentem problemas; • Limpeza geral e inspeção visual completa do sistema. • Verificação do estado dos ventiladores e exaustores, substituir se necessário for. • Aferição dos instrumentos do painel. • Medição das tensões de entrada e saída. Medição das tensões da rede reserva. • Simulação de falta de energia no retificador. • Simulação de falta de energia da concessionária. Medição da tensão de flutuação da bateria de acumuladores, com planilhamento dos dados. • Medição da tensão de cada acumulador em descarga, até o 2º nível, com planilhamento dos dados. • Medição das correntes de entrada e saída. • Medição da corrente de neutro. • Análise termográfica das partes internas do equipamento. • Parametrização e recalibração quando houver necessidade.	4





4.4. Banco de Baterias: • Verificar todos os parâmetros elétricos; • Limpeza de placas e componentes eletrônicos; • Reaperto e ajustes; • Verificar, reparar e/ou todas as baterias caso apresentem problemas; • Manutenção preventiva completa da bateria incluindo reaperto e limpeza. • Medição da tensão DC das baterias.	4
Obs.: Análise de todo o banco de baterias e substituição de acordo com data definida pela CONTRATANTE.	
4.5. Grupos Geradores • Testes de funcionamento do grupo gerador; • Verificação e Trocas de filtros; • Verificação e Trocas de lubrificantes; • Verificação e Trocas de Correias e mangotes; • Verificação e reparos dos componentes internos que apresentarem defeitos de funcionamento.	12
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada mês por CICC.	
4.6. Sistema de Iluminação geral e de emergência: • Troca de lâmpadas queimadas ou com defeito; • Troca de reatores danificados; • Troca de módulo de bateria das luminárias de emergência (quando for o caso).	12
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada mês.	
5. SISTEMAS DE CLIMATIZAÇÃO DA SOLUÇÃO SALA-COFRE	
5.1. Troca de Filtros de Ar: Verificação troca de filtro de ar por cada máquina instalada;	6
• 5.2. Circuito Frigorígeno: • Medir, corrigir pressão alta do compressor; • Medir, corrigir pressão baixa do compressor; • Aferir set pressão máx e mín do pressostato; • Verificar, reparar pressostato; • Verificar, completar ou substituir óleo do compressor; • Medir, corrigir corrente do motor do compressor;	6



• Medir, corrigir tensão do motor do compressor; • Verificar, reparar resistência do cárter do compressor; • Medir, corrigir pressão diferencial do filtro secador de gás refrigerante; • Verificar, reparar ou substituir o filtro secador de gás refrigerante; • Verificar, reparar válvula de expansão; • Verificar, reparar válvula solenoide; • Verificar, reparar visor de líquido; • Verificar vazamentos de gás refrigerante; • Carga e recarga de gás refrigerante; • Descarte dos gases contaminados atendendo normas ambientais; • Verificar, corrigir pontos de vazamento de óleo; • Verificar, reparar ou substituir instrumentos de controle e segurança do equipamento; • Limpeza externa do equipamento; • Limpeza interna do equipamento em caso de contaminação do sistema;	6
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 2 (dois) meses.	
5.3. Compressores: • Troca dos compressores (caso necessário)	4
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 3 (três) meses.	
5.4. Check-up preventivo e Lavagem do condensador: • Limpeza e lavagem do condensador; • Limpeza do ventilador; • Medir, corrigir tensão e corrente do motor do ventilador; • Medir, corrigir temperatura de entrada e saída; • Verificar, reparar ou substituir termostato; • Aferir set temperatura mín. e máx. termostato.	6





5.5. Levantamento de temperaturas (hot spots): • Monitoramento de medições de temperaturas em locais pré-determinados; • Efetuar o balanceamento térmico dos ambientes;	6
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 2 (dois) meses.	
6. SISTEMAS DE DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO DA SOLUÇÃO SALA-COFRE	
6.1. Sistema de Detecção Precoce de Incêndio – Stratos: • Verificar, reparar ou substituir log de alarmes; • Verificar, reparar ou substituir parâmetros de configuração; • Verificar, reparar campainhas de alarme; • Verificar, reparar ou substituir tubulações, orifícios, suportes; • Verificar, reparar ou substituir filtro(s) de ar.	4
6.2. Sistema de Combate ao Incêndio com Gás FM200: • Verificar, corrigir pressão do(s) recipiente(s); • Verificar data de teste hidrostático do(s) recipiente(s); • Verificar o teste hidrostático do(s) recipiente(s); • Verificar, reparar ou substituir apoio do(s) recipiente(s); • Verificar, reparar o(s) recipiente(s); • Verificar, corrigir Inter travamento com sistemas Stratos e Detecção Convencional; • Verificar, corrigir funcionamento de alarmes; • Verificar, reparar ou substituir válvula (s) solenoide(s); • Verificar, reparar ou substituir tubulações de descarga e suportes; • Verificar, reparar ou substituir bicos difusores de gás.	4





6.3. Detecção Convencional:

- Verificar, corrigir painel de comando;
- Verificar, reparar ou substituir régua(s) de bornes, terminais;
- Verificar, corrigir sinalização no painel;
- Verificar, corrigir continuidade no(s) laço(s);
- Verificar, reparar ou substituir fixação de detectores de fumaça;
- Verificar, reparar detectores;
- Verificar, corrigir intertravamento com outros painéis;
- Medir, corrigir tensão da(s) bateria(s);
- Teste de alarme semanalmente, se necessário;
- Ajuste de tensão dos módulos do comando;
- Supervisão de defeito dos módulos de comando;
- Teste nos detectores de fumaça, acionamento manual e sirenes.
- Verificar ou recarregar os extintores de combate a incêndio;

4

Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 3 (três) meses.

7. SUPERVISÃO E CONTROLE REMOTOS DO AMBIENTE DE TI

7.1. NetWatch:

- Testes de intertravamento;
- Verificar, corrigir parâmetros de configuração;
- Verificar, reparar ou substituir sensor(es) de temperatura, umidade, vibração;
- Verificar, reparar ou substituir sensor(es) de estado de porta(s);
- Verificar, corrigir cabeamento de alarmes;
- Verificar, reparar ou substituir conectores de interligação;
- Verificar, reparar ou substituir painel frontal (led's touch pannel);
- Verificar, corrigir comunicação via TCP/IP;
- Verificar, corrigir Log de eventos;

6

Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 2 (dois) meses.

8. CONTROLE DE ACESSO E VIGILÂNCIA DA SOLUÇÃO SALA COFRE





8.1. Manutenção dos leitores biométricos: • Testar os leitores de proximidade e/ou biométricos de acesso. • Checar o fechamento da porta • Verificar, reparar leitor de proximidade / biométrico em cada ambiente; • Limpar equipamento; • Verificar, corrigir cabeamento e configuração; • Verificar, corrigir intertravamento com painel da célula; • Verificar, corrigir abertura da porta. Obs.: Previsão individual por aparelho	6
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 2 (dois) meses.	
8.2. Backup leitor de proximidades obs.: Previsão individual por aparelho	4
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 3 (três) meses.	
8.3. CFTV: • Verificar e corrigir o sistema de CFTV e backup de câmeras; • Limpar equipamentos; • Verificar, corrigir cabeamento; • Verificar, corrigir configuração; • Verificar, reparar as câmeras em cada ambiente. • Obs.: Previsão individual por aparelho.	6
Obs.: Periodicidade mínima de 1 (uma) visita a cada 2 (dois) meses.	
9. MONITORAÇÃO ONLINE 24H	
Monitoramento remoto (online) integrado a um sistema de gestão da manutenção capaz de produzir regularmente relatórios técnicos de engenharia diagnóstica, bem como indicadores de desempenho, executado em regime contínuo de 24 horas por dia, 365 dias por ano.	12
10. AUDITORIA DE SEGURANÇA FÍSICA	
Analisar novos riscos e vulnerabilidades nas áreas periféricas à Sala-cofre. Elaborar relatórios de recomendações das providências a serem tomadas para elevar o nível de segurança física dos ambientes de TI.	1



Obs.: Deverá ser executado em até 15 dias a partir da contratação.

9.4. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA:

9.4.1. Objetiva o restabelecimento da infraestrutura do CICC-AM às condições ideais de funcionamento mediante a execução de ajustes mecânicos/eletrônicos e/ou substituição de peças desgastadas ou defeituosas. Trata-se, portanto, da correção dos danos atuais e não dos iminentes.

9.4.2. Os serviços de manutenção corretiva deverão ser prestados em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias por semana, pelo prazo previsto nesta contratação, inclusive feriados, ou sempre que demandado pela CONTRATANTE, via Ordem de Serviço (O.S), ou identificado o problema por meio do Monitoramento On line, sem que para isso ocorra acréscimo de valor ao serviço a ser prestado e previsto neste Termo de Referência. Ou ainda, sem O.S prévia até o limite determinado pelo Valor Global Máximo do respectivo item da manutenção corretiva quando se tratar de item crítico que possa causar paralização/indisponibilidade dos serviços do CICC-AM, a ser justificada posteriormente, bem como em razão da criticidade e do bom andamento das operações a que o Centro se destina, garantindo sempre a integridade dos equipamentos, informações e disponibilidade dos serviços, devendo ser documentado e comunicado à CONTRATANTE em até 2 horas do fato ocorrido.

9.4.3. A CONTRATADA deve possuir Central de Atendimento, sistema informatizado de gestão de abertura de chamados e correio eletrônico (e-mail) para abertura dos chamados, comprometendo-se a manter registros dos mesmos, os quais deverão constar nº de protocolo e descrição do problema.

9.4.4. A CONTRATADA deverá manter Central de Atendimento para abertura de chamados de manutenção corretiva durante 07 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.



9.4.5. Os objetos (itens), no-breaks (UPS) e banco de baterias onde verificar-se que peças ou componentes defeituosos estejam comprometendo o funcionamento adequado dos mesmos, desde que possibilitada a sua restauração, concerto ou substituição estarão enquadrados na manutenção corretiva.

9.4.6. Quando da verificação dos problemas nos equipamentos citados for constatado elevado risco à disponibilidade dos serviços do Centro Integrado, a CONTRATADA, não sendo possível a comunicação imediata ao representante da CONTRATANTE, poderá realizar a manutenção corretiva necessária sem a prévia autorização da CONTRATANTE, devendo documentar todos os fatos em Relatório para posterior justificativa, elencando principalmente os riscos apurados, a dificuldade de comunicação ocorrida e a solução técnica adotada;

9.4.7. Quando da verificação dos itens anteriores for constatado a necessidade comprovada de substituição integral de todo o equipamento em razão do fim da sua vida útil, a CONTRATADA deverá elaborar cronograma de substituição e adotar providências cabíveis;

9.4.8. Os prazos destinados à resolução de problemas de ocorrência da manutenção corretiva são contados em horas corridas a partir da chegada do profissional técnico ao local de atendimento, observado o disposto no item Quadro Resumo do Tempo de Atendimento por nível de severidade deste Projeto básico.

9.4.9. Ao final de cada serviço de manutenção corretiva, a CONTRATADA deverá emitir, por escrito, relatório conforme descrito no item DO RELATÓRIO DE CHAMADOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO. Uma cópia deste relatório deverá também ser encaminhada para a equipe responsável pelo acompanhamento e fiscalização da CONTRATANTE, no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da conclusão dos serviços, devendo ser observado o item ENCERRAMENTO DO CHAMADO TÉCNICO DE MANUTENÇÃO – CTM.

9.4.10. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas apresentados dentro dos prazos e condições estabelecidos neste Projeto básico;

9.4.11. Quanto à solução dos problemas, a CONTRATADA está obrigada a:



9.4.12. Caso ocorram 4 (quatro) ocorrências consecutivas a respeito do mesmo subsistema dentro do período de 90 (noventa) dias corridos, a CONTRATADA fica obrigada a trocá-lo ou readequá-lo, de forma a resolver o problema, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao quarto chamado, sem ônus para a CONTRATANTE;

9.4.13. Decorridos os prazos citados nas condições desse termo e sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a contratar esses serviços de outra empresa e cobrar da CONTRATADA os custos respectivos, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais previstas.

9.4.14. Para os dados mínimos da Ordem de Serviço (O.S.) deverá ser utilizado o modelo constante no ANEXO I deste Projeto básico.

9.4.15. O modelo de ordem de serviço deverá ser apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE, constando no mínimo os dados dos serviços realizados.

9.4.16. No caso das Manutenções Corretivas, todos os custos (serviços, peças, mão de obra, EPI, alimentação, transporte e todos os demais pertinentes à execução do objeto a ser contratado) já deverão estar previstos na proposta, não podendo a CONTRATADA, sob nenhum aspecto, incluir nos custos de Manutenção Preventiva, visto que estes devem garantir a alta disponibilidade da Solução Sala Cofre em razão da sua criticidade;

9.4.17. Quando da manutenção corretiva em que houver a necessidade comprovada pela CONTRATANTE de substituição de peças dos equipamentos por dano irreversível este deverá ser executada pela CONTRATADA de forma a preservar a disponibilidade de todos os sistemas da Solução Sala Cofre;

9.4.18. No caso de constatação de defeito irreparável em qualquer dos elementos componentes dos equipamentos da Solução Sala-cofre, a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de sua substituição, emitindo relatório técnico. Este relatório deve ser conclusivo quanto ao impacto do defeito nas características construtivas dos mesmos e em seu nível de proteção, quando for o caso e deverá acompanhar o relatório previsto no item DO RELATÓRIO DE CHAMADOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO para aprovação da CONTRATANTE.



9.4.19. Com relação ao subsistema da CÉLULA SALA COFRE, a manutenção corretiva atenderá quaisquer ocorrências relacionadas à célula que impeçam seu perfeito funcionamento (blindagens, iluminação, portas, placas perfuradas para insuflamento de ar, acabamento superficial, pedestais, cruzetas, etc.).

9.4.20. Com relação ao SISTEMA DE ENERGIA, a manutenção corretiva atenderá quaisquer ocorrências relacionadas aos quadros de força, no-break's e bancos de baterias.

9.4.21. Com relação ao SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO, a manutenção corretiva atenderá quaisquer ocorrências relacionadas ao circuito de refrigeração que impeçam seu perfeito funcionamento (vazamentos, vibrações e ruídos, procedimentos de vácuo de refrigerante, problemas diversos no gabinete, aletas, arranque do compressor, motores dos ventiladores, evaporadores, isolamento de peças e tubulações, etc.).

9.4.22. Com relação ao SISTEMA DE DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO, a manutenção corretiva atenderá quaisquer ocorrências relacionadas aos seus componentes que impeçam seu perfeito funcionamento (falhas no painel, falhas de alimentação CA, falhas nos detectores, no circuito acionador manual, no sistema de aborto, no sistema supervisor, no circuito de disparo, troca de baterias, alarmes falsos, etc.).

9.4.23. Com relação ao SISTEMA DE SUPERVISÃO E CONTROLE REMOTO DO AMBIENTE TI, a manutenção corretiva atenderá quaisquer ocorrências relacionadas aos sensores, unidades de I/O.

9.4.24. Com relação ao SUBSISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO, a manutenção corretiva atenderá quaisquer ocorrências relacionadas aos seus componentes que impeçam seu perfeito funcionamento (erros de operação, danos a qualquer componente do equipamento, etc.).

9.4.25. Com relação ao PISO TÉCNICO ELEVADO e CARPETE DO PISO TÉCNICO ELEVADO, a manutenção corretiva atenderá quaisquer ocorrências relacionadas aos componentes do piso técnico elevado (placas e suportes), inclusive se houver a necessidade de substituição da placa ou do carpete, até o limite de 40 m². (Verificar a possibilidade de trocar todo o carpete da sala NOC).



9.4.26. Com relação ao FORRO dos ambientes da Solução Sala Cofre, a manutenção corretiva atenderá quaisquer ocorrências relacionadas ao forro mineral danificado (placas e suportes), inclusive a substituição imediata de todas as placas danificadas (manchadas) e posteriormente quando houver necessidade de substituição esta deve ser até o limite de 120m².

9.4.27. É escopo deste serviço a abertura e fechamento de passagens blindadas para instalação de cabos de rede ou elétrica com as devidas readequações dos subsistemas e preservação da estanqueidade da Sala Cofre, sem custos extras para a CONTRATANTE, devendo estes estar previstos no preço da proposta, visto que sempre que houver necessidade de passagem de cabos haverá necessidade de executar esta atividade.

9.4.28. Caso a manutenção corretiva esteja relacionada a passagens de cabos elétricos e lógicos, deverão ser observados:

9.4.29. Após a execução da manutenção a CONTRATADA deverá observar aspectos afetos à limpeza, nivelamento, alinhamento ou troca do piso elevado, (placas perfuradas, acabamento superficial, pedestais e cruzetas), fazendo reforços quando e onde necessário;

9.4.30. Após a execução da manutenção a CONTRATADA deverá verificar os alinhamentos do leito aramado, devendo redimensioná-los e realinhá-los se necessário;

9.4.31. Com relação ao sistema de energia, após a manutenção, a CONTRATADA deverá verificar todos os quadros de força e o grupo gerador buscando verificar todos os itens que impeçam seu perfeito funcionamento frente às adequações do serviço realizado, devendo ser ressaltada a necessidade de balanceamento de carga dos circuitos garantindo a funcionalidade dos mesmos atendendo as normas já descritas anteriormente;

9.4.32. Caso a manutenção corretiva esteja relacionada a reposição de gás de combate a incêndio FM-200, deverá ser observado:

9.4.33. A Empresa CONTRATADA deverá calcular um valor a ser usado somente quando houver necessidade de reposição do gás de combate a incêndio FM-200, e esta deverá comunicar a SSP-AM para que faça aprovação do serviço;



9.4.34. A CONTRATADA deverá inspecionar e avaliar as causas do disparo do gás de combate a incêndio FM-200, se ocorrer devendo esta emitir relatório acerca do ocorrido.

9.4.35. Estando comprovado que as causas foram falhas dos sistemas mantidos neste contrato, e que não foram observadas quando da manutenção preventiva, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos afetos aos prejuízos apontados pela CONTRATANTE, de readequação do ambiente e de reposição do gás FM-200, sem prejuízo da aplicação das sanções contratualmente previstas.

9.5. DA GARANTIA DAS PEÇAS, EQUIPAMENTOS, INSUMOS E COMPONENTES:

9.5.1. Todas as peças de reposição, materiais e componentes deverão ser originais (do fabricante dos equipamentos/instalação), novos, de boa qualidade e adequados tecnicamente para compor a Solução Sala-cofre e seus sistemas integrados ressalvados o disposto a seguir:

9.5.2. Caso o fabricante deixe de existir ou o componente esteja indisponível para aquisição pela CONTRATADA de forma definitiva, será admitida a substituição por outro similar desde que a CONTRATADA apresente comprovação deste fato por meio de declaração emitida pelo fabricante, acompanhado de relatório técnico elaborado por ela ou por terceiro, comparando esse componente com outro que deverá substituí-lo, devendo este último ter características iguais ou superiores ao anterior. Esta substituição será admitida a critério da CONTRATANTE, após avaliação das condições de uso e da compatibilidade do componente ofertado em relação ao que será substituído, bem como da comprovação da justificativa apresentada;

9.5.3. Tais componentes deverão possuir, no mínimo, o mesmo desempenho e as mesmas funcionalidades daqueles originalmente utilizados.

9.5.4. Para atender emergencialmente e provisoriamente, as funcionalidades previstas para o Centro Integrado, visto que o CICC é o local de apoio às operações Integradas de Segurança Pública e seus serviços não podem ficar indisponíveis por longo período de tempo, por se tratar de ações voltadas a proteção de vidas humanas e ao patrimônio público, a CONTRATADA deverá disponibilizar e instalar, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE, equipamento igual ou similar aos que venham a apresentar defeitos, no caso de se tratar de equipamentos referentes à



climatização dos ambientes, equipamentos de UPS e componentes dos sistemas de energia, para o caso em que a intervenção técnica para reparo e a substituição desses não tenham condições de ser restabelecidos adequadamente dentro dos prazos previstos no item - Acordo de Nível de Serviço – ANS.

9.5.5. A CONTRATADA deverá fornecer todas as ferramentas, instrumentos, equipamentos, peças, materiais de consumo, mão-de-obra, acessórios, transporte e tudo mais que for necessário para a completa e perfeita execução dos serviços, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.

9.5.6. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade dos serviços prestados e por consequência a confiabilidade e disponibilidade das instalações da Solução Sala-cofre e seus sistemas integrados.

9.5.7. Caso seja necessária à substituição de peças, componentes, equipamentos e/ou insumos, estes deverão ser providenciados pela CONTRATADA. As peças, materiais e componentes retirados das instalações serão de propriedade da CONTRATANTE, devendo ser catalogadas e devidamente armazenadas para posterior verificação dos fiscais, podendo estes autorizarem a CONTRATADA realizar o descarte adequado dos mesmos caso necessário;

9.5.8. Os custos referentes à substituição de peças, acessórios ou materiais, incluindo despesas tais como mão de obra, transporte, descartes, impostos e seguros serão de responsabilidade da CONTRATADA;

9.5.9. Na ocasião de necessidade de troca de alguma peça, componente, equipamento ou insumo, deverá ser comprovado sua autenticidade, por meio de apresentação de nota fiscal.

9.5.10. Caso não seja possível realizar o reparo da peça, componente ou equipamento nas instalações da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas referentes ao transporte (incluindo tributos e seguros) e será considerada fiel depositária da peça, componente ou equipamento;



9.5.11. O envio de uma peça, componente ou equipamento para outra localidade não exige a CONTRATADA do cumprimento dos prazos estabelecidos de acordo com a classificação de severidade;

9.5.12. Para remoção de qualquer peça, componente, equipamento ou insumo será necessário à autorização de saída emitida pelo gestor ou membro da “Equipe de Apoio à Fiscalização do Contrato”, a ser concedida nominalmente ao funcionário da CONTRATADA, devidamente identificado por documento de identidade oficial;

9.5.13. Caberá à CONTRATADA reparar todos os danos e prejuízos que comprovadamente

9.5.14. sejam de sua responsabilidade, quer sejam ocasionados por materiais, equipamentos ou mão de obra, em toda a área envolvida na execução do objeto, bem como por erros ou falhas na execução ou administração deste contrato, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do gestor do contrato;

9.5.15. No caso de dano aos equipamentos e sistemas fornecidos e instalados por meio da Solução Sala-cofre, a CONTRATADA deverá realizar o reparo, independente de quem o tenha causado, em razão da necessidade de disponibilidade dos serviços dos Centros, devendo ainda a CONTRATADA realizar o registro do ocorrido em relatório a ser apresentado, informando os danos causados, as condições verificadas e os fatos ocorridos para apuração das responsabilidades por parte da CONTRATANTE.

9.5.16. Quando devidamente constatado que o dano ao equipamento ou sistemas fornecidos por meio da Solução Sala Cofre do CICC que apresentar defeito ou perda total tiver sido gerado por membro da equipe da CONTRATADA ou em decorrência dos serviços de manutenção por ela prestados, esta deverá substituir ou corrigir o problema sem custos para a CONTRATANTE.

9.6. DOS CHAMADOS TÉCNICOS DE MANUTENÇÃO – CTM:

9.6.1. Entende-se como “Chamado Técnico de Manutenção – CTM”, ou “Abertura do chamado”, a comunicação à CONTRATADA, do incidente ocorrido na Solução Sala Cofre, pelo CONTRATANTE, via Central de Atendimento, Ordem de Serviço enviada via e-mail ou ainda o



recebimento de mensagens eletrônicas enviadas automaticamente à CONTRATADA, pelo sistema de monitoramento dos alarmes e incidentes.

9.6.2. Entende-se como “Atendimento” a visita feita pelo técnico da CONTRATADA, para análise do chamado e/ou desenvolvimento da solução e/ou implementação definitiva da solução;

9.6.3. Entende-se como “data de abertura de um chamado” o momento a partir do qual foi registrado o Chamado Técnico de Manutenção;

9.6.4. Ao critério da CONTRATANTE, e de forma justificada, o chamado poderá ter seu atendimento suspenso. Neste caso, o chamado ficará com status “suspenso” e o tempo decorrido não será contabilizado para o “Tempo de Atendimento”, descrito Acordo de Nível De Serviço - ANS;

9.6.5. Em um mesmo CTM poderá ser realizado mais de um atendimento;

9.6.6. Quando a visita para atendimento de CTM for realizada por mais de um técnico da CONTRATADA, esta deverá indicar quem será o responsável pela equipe durante o atendimento;

9.6.7. Para cada manutenção agendada, deverá ser enviada, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas úteis da data proposta (ou data inicial proposta, para o caso de o serviço ser realizado em várias datas), uma lista com nome, função e números dos documentos de identidade (RG) e CPF dos funcionários da CONTRATADA que desempenharão as atividades, identificando o responsável pela equipe, bem como dados de veículos (placa, cor, modelo), caso haja necessidade de carga/descarga de material/equipamento.

9.6.8. Após a conclusão do atendimento e solução do problema reportado através de abertura de Chamado Técnico de Manutenção, a CONTRATADA comunicará por e-mail e por meio do sistema eletrônico de monitoramento este fato à equipe técnica da CONTRATANTE e solicitará sua autorização para encerramento do atendimento.

9.6.9. Caso a CONTRATANTE entenda que a causa-raiz do problema não foi solucionada, o chamado técnico de manutenção deverá permanecer “aberto” até que o problema seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA;



9.6.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar número telefônico com ligação gratuita (0800) e número telefônico fixo na cidade de Manaus - AM (código de área 92) para todos os contatos e para registrar a abertura de chamados. Este serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados e finais de semana.

9.6.11. Adicionalmente a CONTRATADA deverá disponibilizar um número telefônico móvel para todos os contatos referentes a tratativas desta Contratação.

9.6.12. Em complementação, a CONTRATADA deverá disponibilizar e-mail para abertura de chamados que necessitem de agendamento, devendo esta emitir resposta/confirmação a todos os comunicados/chamados realizados por este meio no prazo máximo de 6 (seis) horas após o envio do mesmo e após a conclusão dos serviços demandados, bem como registrar no sistema de acompanhamento dos chamados.

9.6.13. A CONTRATADA deverá fornecer o número de cada chamado ao CONTRATANTE no momento do atendimento telefônico de abertura do mesmo ou da Ordem de Serviço, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados e finais de semana;

9.6.14. Toda abertura de chamado de atendimento deverá automaticamente gerar um número para registro na Ordem de Serviço por parte da CONTRATANTE.

9.6.15. Após cada abertura de chamado, cabe à CONTRATADA, obrigatoriamente, enviar e-mail de notificação a CONTRATANTE, com as seguintes informações sobre o referido chamado:

- a)** Número identificador do chamado, data e hora de abertura, responsável da CONTRATANTE pela abertura, problema reportado e categorização de severidade informada pela CONTRATANTE, bem como previsão do prazo e da hora de atendimento.
- b)** O e-mail deverá ser enviado em até 60 (sessenta) minutos caso o chamado tenha sido aberto em dias úteis entre 8h e 17h; ou Para chamados abertos fora do período referido no subitem anterior, o e-mail deverá ser enviado em até 12 (doze) horas.

9.7. ENCERRAMENTO DO CHAMADO TÉCNICO DE MANUTENÇÃO – CTM

9.7.1. O Chamado Técnico de Manutenção será considerado “concluído” após:

- a)** Atendimento;



- b) Implementação de solução definitiva;
- c) Emissão do relatório do chamado técnico de atendimento, conforme Sua aprovação pela CONTRATANTE.

9.7.2. Após a aprovação da CONTRATANTE, a data e hora de conclusão do chamado serão iguais à data e hora do último atendimento;

9.7.3. O CTM poderá ser “aceito com ressalvas” quando contiver erros ou impropriedades de pequena monta, que não sejam considerados impeditivos de aceitação e não afetem o funcionamento do sistema ao qual o chamado se refere, a critério da CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA procederá às correções necessárias, conforme diretrizes da CONTRATANTE, sem prejuízo das demais penalidades previstas, em até 10 dias úteis;

9.7.4. O fiscal do contrato ou servidor indicado pela administração poderá recusar a conclusão do CTM, devidamente justificado e formalizado, em caso de verificação de erros ou impropriedades impeditivas à sua aceitação. Neste caso, a CONTRATADA procederá às correções necessárias, conforme diretrizes da CONTRATANTE, sem prejuízo das demais penalidades previstas;

9.7.5. Neste ínterim, o chamado deverá permanecer com o status “aberto”.

9.8. DO RELATÓRIO DE CHAMADOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO:

9.8.1. Imediatamente após a solução definitiva do chamado, a CONTRATADA deverá emitir o Relatório de Chamado Técnico de Atendimento - RCTA, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Número identificador do chamado;
- b) Responsável pela abertura do chamado;
- c) Data e hora de abertura do chamado;
- d) Data e hora do início e do término do(s) atendimento(s) relacionado(s) ao chamado;
- e) Técnico(s) que realizou/realizaram o(s) atendimento(s);
- f) Descrição detalhada do evento ou da solicitação;
- g) Identificação da causa-raiz que levou à ocorrência do evento ou da solicitação;



h) Severidade do evento ou da solicitação;

i) Solução aplicada, descrita detalhadamente (especificando a data em que foi realizada cada etapa da solução, se for o caso);

j) Outras observações ou documentos pertinentes ao(s) atendimento(s).

9.8.2. Quando houver mais de um atendimento até a solução definitiva do chamado, a CONTRATADA deverá apresentar, em atendimentos intermediários, relatório parcial contendo a data do último atendimento e solução aplicada, descrita detalhadamente (especificando a data em que foi realizada cada etapa da solução, se for o caso);

9.8.3. No caso de manutenção preventiva, o RCTA deverá, adicionalmente, conter anexada uma lista com todos os itens e parâmetros verificados, bem como valores auferidos;

9.8.4. Especificamente para as manutenções preventivas que constam do cronograma de execução a ser elaborado pela CONTRATADA, o RCTA deverá ser assinado pelo Engenheiro da CONTRATADA, responsável técnico pela prestação do serviço contratado, e emitir.

9.8.5. Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, quando o caso requerer.

9.9. DA EMISSÃO DE RELATÓRIOS MENSIS DE ATIVIDADES:

9.9.1. A CONTRATADA deverá elaborar um registro em relatório de atividades, denominado “Relatório Mensal de Atividades” que informará obrigatoriamente os Chamados Técnicos de Manutenção abertos ou concluídos no período de referência e aqueles que permanecem com status “aberto”, “suspense” ou “aceito com ressalvas” nesse mesmo mês;

9.9.2. Este relatório de atividades deverá ter periodicidade mensal, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia do mês;

9.9.3. No mês de assinatura do contrato, o relatório de atividades deverá compreender o período entre a data de assinatura do contrato e o último dia do mês;

9.9.4. No último mês de vigência do contrato, o relatório de atividades deverá compreender o período entre o primeiro dia deste mês e a data de vencimento do contrato.

9.9.5. O relatório de atividades deverá conter, no mínimo:

a) Número do contrato;



- b) Data da emissão do relatório;
- c) Lista com chamados que foram abertos ou concluídos no mês de referência e aqueles que permanecem com status “aberto”, “suspense” ou “aceito com ressalvas” nesse mesmo mês, contendo: número identificador do chamado, severidade, data e hora de abertura do chamado, data e hora (de início e de término) do(s) atendimento(s), quantidade de horas que ultrapassaram o prazo máximo para início do atendimento, conforme Quadro de Classificação da Severidade dos Problemas, status do chamado (“aberto”, “suspense”, “concluído” ou “aceito com ressalvas”) e descrição do incidente;
- d) **Para os chamados com status “concluído”, deverá constar a data e hora da conclusão do chamado, quantidade de horas que ultrapassaram o prazo máximo para conclusão do chamado,** conforme Quadro de Classificação da Severidade dos Problemas e correspondente descrição detalhada da solução aplicada.
- e) Quantidade de chamados abertos no mês de referência, agrupada por severidade;
- f) Quantidade total de chamados abertos no mês de referência;
- g) Quantidade acumulada de chamados em aberto, agrupada por h) severidade;
- i) Quantidade acumulada total de chamados em aberto até o mês de referência;
- j) Quantidade de chamados concluídos no mês de referência, agrupados por severidade;
- k) Quantidade total de chamados concluídos no mês de referência;
- l) Quantidade acumulada de chamados concluídos até o mês de referência, agrupados por severidade;
- m) Quantidade acumulada total de chamados concluídos até o mês de referência.

O relatório de atividades deverá ser enviado ao CONTRATANTE em formato eletrônico até o 5º dia útil do mês subsequente ao período de referência.

9.10. DA EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO SERVIÇO:

9.10.1. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA, in loco, de acordo com os critérios das normas ABNT aplicáveis e, obrigatoriamente, por profissionais qualificados e treinados para o desempenho das tarefas aqui descritas;



9.10.2. A mão de obra que compõe a equipe técnica da CONTRATADA não será considerada como de dedicação exclusiva, devendo esta atuar apenas sob demanda ou conforme Cronograma de Manutenção a ser preparado e aprovado com a equipe técnica da CONTRATANTE;

9.10.3. Deverá ser designado um engenheiro da CONTRATADA, com registro no Conselho Regional de Engenharia - CREA, a ser responsável técnico pelo acompanhamento, supervisão e prestação dos serviços constante deste Termo de Referência;

9.10.4. A CONTRATADA deverá designar técnicos com conhecimento na manutenção da Solução Salas-cofre, nos componentes, equipamentos e sistemas constituintes do ambiente da Solução da CONTRATANTE, de modo a operá-los e prestar manutenção sem necessidade de auxílio do fabricante ou da própria CONTRATANTE.

9.11. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS.

9.11.1. A CONTRATADA deverá atender aos chamados técnicos de manutenção da CONTRATANTE segundo acordo de nível de serviço descrito a seguir;

9.11.2. Após a conclusão dos chamados técnicos de manutenção, conforme estabelecido no item **9.6 (ENCERRAMENTO DO CHAMADO TÉCNICO DE MANUTENÇÃO – CTM)**, serão apurados prazos decorridos até a solução dos problemas;

9.11.3. Entende-se por “Tempo de Atendimento” o período entre a abertura do chamado (momento a partir do qual foi emitido a Ordem de Serviço) e sua conclusão, conforme subitem (Do Chamado Técnico de Manutenção – CTM), onde a critério da CONTRATANTE o chamado poderá ter seu atendimento suspenso;

9.11.4. A contagem do tempo para início do atendimento se iniciará a partir da abertura do chamado e emissão da O.S. e se encerrará quando técnicos da CONTRATADA se apresentar no local (CICC) ao responsável técnico indicado pela CONTRATANTE, devendo a O.S. constar a assinatura do técnico da CONTRATADA atestando a conclusão dos serviços.

9.11.5. Caso, por interesse da CONTRATANTE, os ambientes, os componentes, os equipamentos ou os sistemas que compõem a Solução Sala-cofre não possam ser liberados para manutenção



no momento da chegada do técnico da CONTRATADA no local de sua instalação, o tempo decorrido entre a chegada do técnico e a efetiva liberação pela CONTRATANTE será descontado do “Tempo de Atendimento”.

9.12. CLASSIFICAÇÃO DA SEVERIDADE DOS PROBLEMAS APRESENTADOS.

9.12.1. Ao solicitar abertura de Chamados Técnicos de Manutenção - CTM, a CONTRATANTE irá classificá-los e comunicará a CONTRATADA, segundo a severidade do problema apresentado, de acordo com o seguinte critério:

9.12.1.1. NÃO CRÍTICA - eventos ou solicitações que, a critério da CONTRATANTE, não possuem necessidade de atendimento imediato, sendo que estes eventos não podem prejudicar o funcionamento dos diversos sistemas de engenharia associados ao CICC. Este chamado deverá ser exclusivamente aberto por servidor indicado pela CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço e a solução definitiva não poderá ultrapassar o prazo máximo de 15 (quinze) dias;

9.12.1.2. SEVERIDADE BAIXA - eventos ou solicitações que, a critério da CONTRATANTE, possuem necessidade de atendimento em até 4 (quatro) horas, sendo que estes eventos podem ou não prejudicar o funcionamento dos diversos sistemas de engenharia associados a Solução Sala-cofre. Este chamado deverá ser exclusivamente aberto por servidor indicado pela CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá apresentar solução definitiva em até 48 (quarenta e oito) horas;

9.12.1.3. SEVERIDADE MÉDIA - eventos que:

- a) Causam a perda de um ou mais equipamentos dentro de um grupo de equipamentos redundantes entre si;
- b) Podem causar a parada de algum ativo de TI, caso persistirem;
- c) Causam vazamento de qualquer espécie em qualquer ambiente do CICC;
- d) Pode ou não possuir, adicionalmente, características de eventos de severidade baixa, possuindo necessidade de atendimento em até 2 (duas) horas.
- e) A CONTRATADA deverá implementar solução definitiva ou de contorno, em até 24h (vinte e quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado.



f) Este chamado poderá ser realizado por servidor lotado no próprio local do CICC, mas deverá ser comunicado a equipe técnica da CONTRATANTE por meio de e-mail em até 24 (vinte e quatro) horas;

9.12.1.4. SEVERIDADE ALTA - eventos que:

- a) Causam a perda de todos os equipamentos dentro de um grupo de equipamentos redundantes entre si;
- b) Tenham causado a parada de algum ativo de TI;
- c) Causam paradas, mesmo que parcial, ou perda de funcionalidades dos sistemas de monitoração, Elipse ou Netwatch e de detecção, alarme e combate a incêndio;
- d) Causam a parada de duas evaporadoras do sistema de climatização;
- e) Causam impedimento do controle de acesso físico à sala-cofre e às salas de energia;
- f) Causam impactos nos níveis de proteção definidos pelas normas de certificação usadas para construção da sala-cofre da CONTRATANTE, descritas nas Especificações Técnicas Gerais de cada CICC;
- g) Podem ou não possuir, adicionalmente, características de eventos de severidade média e/ou baixa, possuindo necessidade de atendimento em até 2 (duas) horas.
- h) A CONTRATADA deverá implementar solução definitiva ou de contorno, em até 8h (oito) horas, contadas a partir da abertura do chamado.
- i) Este chamado poderá ser realizado por servidor lotado no próprio CICC, mas deverá ser comunicado a equipe técnica da CONTRATANTE por meio de e-mail e telefone em até 30 (trinta) minutos quando aberto por terceiros;

9.12.1.5. SEVERIDADE GRAVE - eventos que:

- a) Causam a parada de mais de duas evaporadoras do sistema de climatização;
- b) Causam a parada total dos ativos de TI do CICC;
- c) Podem causar a parada total dos ativos de TI do CICC, se persistirem;
- d) Causam a parada total do sistema elétrico ou de climatização na Sala-cofre e nas salas de energia;



- e) Podem causar a parada total do sistema elétrico ou de climatização na sala cofre e nas salas de energia;
- f) Podem ou não possuir, adicionalmente, características de eventos de severidade alta, média e/ou baixa.
- g) A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento do incidente no prazo máximo de 1h (uma hora), contadas a partir da abertura do chamado.
- h) A CONTRATADA deverá implementar solução definitiva ou de contorno, em até 2h (duas horas), contadas a partir da abertura do chamado. Em caso da implementação da solução de contorno, ou na sua ausência, a CONTRATADA deverá apresentar, nas 24h (vinte e quatro) horas subsequentes ao início do atendimento, cronograma com o respectivo prazo para solução definitiva.
- i) Este chamado poderá ser realizado por servidor lotado no próprio local do CICC, mas deverá ser comunicado a equipe técnica da CONTRATANTE por meio de e-mail e telefone em até 30 (trinta) minutos quando aberto por terceiros;

9.12.2. Quadro Resumo do Tempo de Atendimento por nível de severidade:

QUADRO RESUMO DO TEMPO DE ATENDIMENTO		
Nível De Severidade	Tempo máximo para início do atendimento:	Tempo de atendimento Máximo:
GRAVE	Em Até 1 Hora	Até 2 Horas
ALTO	Em Até 2 Horas	Até 8 Horas
MÉDIO	Em Até 2 Horas	Até 24 Horas
BAIXO	Em Até 4 Horas	Até 48 Horas
NÃO CRÍTICO	Em Data A Combinar	Em Até 15 Dias

9.12.3. Caso o evento possua características que permitam caracterizá-lo em mais de uma severidade, ele será classificado com a maior severidade (menor tempo para início do atendimento e menor tempo de atendimento);



9.12.4. A CONTRATANTE poderá, motivado por fatores agravantes ou atenuantes, modificar a severidade dos chamados para níveis superiores ou inferiores. Nestes casos, a CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE, as modificações da severidade serão justificadas e os prazos dos chamados serão zerados e passarão a contar do início, aplicados à nova classificação;

9.12.5. Os prazos para atendimento estão relacionados à classificação de severidade apresentada no subitem 4.11 (Classificação da Severidade dos Problemas) conforme quadro constante do subitem 4.11.4.

9.12.6. O prazo de 15; (quinze) dias previsto para implementação da solução definitiva de um problema cuja severidade é classificada como “Não Crítica” poderá, a critério da CONTRATANTE, ser prorrogado para até 30 (trinta) dias, desde que a CONTRATADA apresente Nota Técnica, dentro dos 15 (quinze) dias estipulados inicialmente, que justifique o aumento do prazo.

9.12.7. Os atendimentos aos chamados não poderão ser interrompidos sem anuência da CONTRATANTE até o completo restabelecimento dos equipamentos, sistemas ou componentes, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos ou feriados;

9.12.8. Interrupções a estes atendimentos poderão ser autorizadas, a critério da CONTRATANTE, após justificativas formais da CONTRATADA.

9.12.9. Em caso de substituição de peças, componentes, equipamentos ou insumos:

a) Faculta-se à CONTRATADA, sem custo para a CONTRATANTE, substituir temporariamente peças, componentes, equipamentos ou insumos defeituosos por outros de mesmas características técnicas e em condições operacionais aceitáveis, sejam estes novos ou usados, não devendo ultrapassar o período de 30 (trinta) dias contados a partir da sua instalação. Neste caso o chamado ficará com status “suspense” e o tempo decorrido não será contabilizado para o “Tempo de Atendimento”, descrito no subitem 11.8; desde que tenha continuidade o funcionamento da disponibilidade de todos os serviços críticos.

b) A CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE que realizou a substituição temporária. O chamado passará a ter status “suspense” somente a partir do momento da notificação ao CONTRATANTE.



c) Após 30 (trinta) dias com status “suspensão”, o chamado voltará automaticamente a ter status “aberto” e o “Tempo de Atendimento” voltará a ser contabilizado. A critério da CONTRATANTE, este prazo poderá ser prorrogado por até 90 (noventa) dias, devendo ser justificado os motivos para esta dilatação de prazo.

9.13. EM CASO DE PROBLEMAS RECORRENTES:

9.13.1. São considerados recorrentes àqueles problemas que se repetem por 3 (três) ou mais vezes num período contínuo de 90 (noventa) dias, contados a partir da abertura do primeiro Chamado Técnico de Manutenção – CTM, observado que todos os serviços deverão ter prazo de garantia mínimo de 90 (noventa) dias;

9.13.2. Qualquer peça, componente, equipamento ou insumo que apresente problemas recorrentes deverá ser substituído pela CONTRATADA, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a partir da formalização desta ocorrência pela CONTRATANTE por meio da Ordem de Serviço, que deverá ser feita através de um novo CTM;

9.13.3. Quando houver a recorrência dos problemas já identificados, ficará a cargo dos fiscais verificar as causas e se os serviços foram executados conforme recomendações das normas específicas, devendo ser apurada as responsabilidades.

10. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

10.1. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço de natureza contínua.

10.2. O início da execução dos serviços deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço ou documento equivalente.

10.3. Da Execução dos Serviços

10.3.1. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, compreendendo a manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico da infraestrutura da sala-cofre e sistemas associados.



10.3.2. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento dos sistemas, adotando todas as medidas necessárias para prevenir falhas e assegurar a continuidade operacional do ambiente.

10.4. Dos Prazos de Atendimento

10.4.1. A CONTRATADA deverá atender às solicitações de manutenção corretiva e emergencial dentro dos prazos estabelecidos em Acordo de Nível de Serviço (SLA), a ser definido neste Termo de Referência.

10.4.2. O não cumprimento dos prazos de atendimento poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas em contrato.

10.5. Do Local de Execução

10.5.1. Os serviços serão executados nas dependências do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC, situada na Av. André Araújo, 1422 - Petrópolis, Manaus - AM, 69067-375, ou em outros locais vinculados à infraestrutura objeto da contratação.

11. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO, HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1. Da Habilitação

11.1.1. A LICITANTE deverá apresentar a documentação relativa à habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021, bem como declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

11.2. Da Qualificação Técnica Operacional

11.2.1. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta contratação.

11.2.2. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta contratação.



11.2.3. Para fins de comprovação de capacidade técnica, serão considerados serviços compatíveis aqueles relacionados à manutenção preventiva e corretiva em ambientes de missão crítica, tais como:

- a) Sala-cofre;
- b) Data center;
- c) Infraestrutura crítica de tecnologia da informação;
- d) Sistemas elétricos de média e baixa tensão;
- e) Sistemas de energia ininterrupta (ups/nobreak);
- f) Sistemas de climatização de precisão;
- g) Sistemas de detecção e combate a incêndio;

11.2.4. Os atestados deverão demonstrar que os serviços foram executados de forma adequada, com indicação do período de execução e do escopo contratual.

11.2.5. Os atestados deverão demonstrar que os serviços foram executados de forma adequada, com indicação do período de execução e do escopo contratual.

11.2.6. Poderão ser apresentados tantos atestados quantos forem necessários para comprovação da capacidade técnica da LICITANTE.

11.3. Da Qualificação Técnico-Profissional

11.3.1. A LICITANTE deverá comprovar possuir, em seu quadro permanente ou mediante compromisso de contratação, profissional de nível superior, devidamente registrado no conselho profissional competente, detentor de Certidão de Acervo Técnico (CAT), compatível com os serviços a serem executados.

11.3.2. A comprovação de vínculo entre a empresa e o profissional poderá ser realizada por meio de contrato social, registro em carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços ou declaração de compromisso de contratação.

11.3.3. O(s) profissional(is) indicado(s) deverá(ão) possuir formação compatível com as atividades a serem executadas, tais como:

- a) Engenharia Elétrica;



- b) Engenharia Eletrônica;
- c) Engenharia de Telecomunicações ou áreas correlatas.

11.4. Da Equipe Técnica Mínima

11.4.1. A LICITANTE deverá comprovar que dispõe, ou disporá, no momento da execução contratual, de equipe técnica mínima composta por:

11.4.2. 01 (um) Engenheiro, com registro no conselho profissional competente, responsável técnico pela execução dos serviços;

Profissionais técnicos qualificados para execução dos serviços de manutenção, incluindo:

a) no mínimo 02 (dois) profissionais capacitados na Norma Regulamentadora NR-10 (Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade), com treinamento válido;

b) no mínimo 01 (um) profissional capacitado na Norma Regulamentadora NR-35 (Trabalho em Altura), quando aplicável;

Os profissionais deverão possuir capacitação compatível com as atividades relacionadas à manutenção de sistemas elétricos, climatização, energia ininterrupta e demais sistemas críticos da solução.

11.5. Das Declarações

11.5.1. Declaração de pleno conhecimento das condições e peculiaridades dos serviços;

11.5.2. Declaração de que a LICITANTE atende a todos os requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência;

11.5.3. Declaração de que tomou conhecimento das condições locais para execução dos serviços.

11.5.4. As declarações poderão ser substituídas por declaração única, assinada pelo representante legal ou responsável técnico da LICITANTE.

11.6. Das Disposições Gerais

11.6.1. A ausência de apresentação de documentação exigida ou a apresentação de documentos em desacordo com este Termo de Referência poderá ensejar a inabilitação da LICITANTE, mediante decisão motivada da autoridade competente.



11.6.2. A LICITANTE deverá observar, no que couber, as disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis à contratação.

12. DA VISITA TÉCNICA

12.1. A visita técnica ao local de execução dos serviços será facultativa, sendo recomendada às LICITANTES, com o objetivo de proporcionar pleno conhecimento das condições e peculiaridades do ambiente onde serão executados os serviços.

12.2. A LICITANTE que optar por realizar a visita técnica deverá fazê-la por meio de seu responsável técnico ou representante legal, mediante agendamento prévio junto à Secretaria de Estado de Segurança Pública do Amazonas – SSP/AM.

12.3. Para fins de habilitação, a LICITANTE deverá apresentar declaração informando que possui pleno conhecimento de todas as informações e das condições locais necessárias ao cumprimento das obrigações decorrentes do objeto da contratação.

12.4. A LICITANTE que não realizar a visita técnica deverá, igualmente, apresentar declaração formal de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à execução dos serviços, não podendo alegar desconhecimento posterior.

12.5. Para agendamento da visita técnica ou obtenção de maiores informações, o interessado poderá entrar em contato pelos telefones (92) 3612-3100 / 3612-3106 ou pelo e-mail santostorres@seagi.am.gov.br, no horário de 08h00 às 17h00.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Além das responsabilidades decorrentes da Lei nº 14.133/21, a Contratada compromete-se a:

13.1.1. Cumprir rigorosamente os prazos contratuais estabelecidos;

13.1.2. Fornecer as informações técnicas que lhe forem solicitadas, sempre que necessário;

13.1.3. Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial contratado, sendo



facultada a supressão além desse limite, mediante acordo entre as partes, conforme o disposto no art. 24 da IN nº 02/2023;

13.1.4. Prestar os serviços em estrita conformidade com as quantidades, especificações técnicas, prazos e demais condições estipuladas no presente Termo de Referência, assegurando o integral cumprimento das obrigações contratuais, em atendimento às necessidades desta Pasta de Segurança Pública.

13.1.5. Apresentar toda a documentação fiscal e técnica necessária no momento da prestação de serviço e quando solicitado pela CONTRATANTE.

13.1.6. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, compatíveis com as obrigações assumidas.

13.1.7. Assumir total responsabilidade por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e outras previstas em legislações pertinentes, cuja inadimplência dessas obrigações não poderá ser transferida à Contratante.

13.1.8. Informar à Contratante sobre qualquer irregularidade identificada na execução dos serviços, adotando as medidas corretivas cabíveis para assegurar o cumprimento das condições contratuais e a regularidade dos serviços prestados.

13.1.9. Adotar todas as medidas de segurança necessárias para a execução dos serviços, em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis, a fim de garantir a integridade das partes envolvidas e a qualidade na prestação dos serviços;

13.1.10. Cumprir as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme instituído pela Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

13.1.11. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, qualquer serviço prestado que apresente vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução inadequada ou de falhas nos serviços prestados, em conformidade com as especificações contratuais e regulamentares aplicáveis;

13.1.12. Assumir todos os ônus relativos à execução dos serviços contratados, incluindo, mas não se limitando a, custos com transporte, seguros e demais despesas necessárias para a



plena realização do objeto contratual, desde o início até a completa prestação dos serviços no local de destino;

13.1.13. O descumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações trabalhistas assumidas, bem como a não manutenção das condições de habilitação exigidas para a celebração deste ajuste, ensejará a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente;

13.1.14. Abster-se de utilizar mão de obra de menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos quatorze anos, bem como de empregar menores de dezoito anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres, em estrita observância à legislação vigente;

13.1.15. A LICITANTE, no momento da formalização contratual, deverá assinar o Termo de Sigilo, Confidencialidade e Compromisso, comprometendo-se, juntamente com a equipe designada à prestação dos serviços, a manter absoluto sigilo sobre todas as informações obtidas em razão da execução do contrato.

13.1.16. Designar preposto, devidamente qualificado, para atuar como representante da CONTRATADA na gestão do contrato, servindo de interlocutor junto ao Fiscal de Contrato designado pela Secretaria de Estado de Segurança Pública.

13.1.17. Responsabilizar-se, integralmente, pelas despesas relativas a seus empregados vinculados à execução dos serviços objeto do contrato, tais como salários, seguros contra acidentes, taxas, tributos, contribuições, indenizações, vales-alimentação, vales-transporte, bem como quaisquer outros encargos que venham a ser instituídos e exigidos pelo Poder Público;

13.1.18. Não vincular, sob qualquer justificativa, os pagamentos de sua responsabilidade — inclusive aqueles devidos a seus empregados — aos pagamentos que lhe sejam devidos pela CONTRATANTE;

13.1.19. Atender com a devida presteza, às solicitações formuladas pelo Fiscal do Contrato.



- 13.1.20.** Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer anormalidade de caráter urgente, prestando, ainda, os esclarecimentos que se fizerem necessários;
- 13.1.21.** Informar ao Fiscal do Contrato, por escrito e imediatamente após a constatação, qualquer ocorrência que possa comprometer ou impossibilitar a execução das obrigações contratuais, para fins de adoção das providências cabíveis;
- 13.1.22.** Arcar integralmente com os custos relativos à execução dos serviços contratados;
- 13.1.23.** Abster-se, em qualquer hipótese, de realizar qualquer divulgação ou veiculação de informações relativas ao objeto do presente Termo de Referência;
- 13.1.24.** A subcontratação somente será admitida mediante prévia autorização da CONTRATANTE, não podendo abranger a totalidade do objeto, considerando tratar-se de prestação de serviço direto à Corporação Policial e de uso operacional essencial à população, resguardando-se, assim, a segurança institucional, a segurança dos policiais e dos demais servidores da Secretaria de Estado de Segurança Pública, bem como assegurando a responsabilização direta da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

14. DO SIGILO, CONFIDENCIALIDADE E COMPROMISSO

- 14.1.** A CONTRATADA obriga-se a manter absoluto sigilo sobre quaisquer informações, dados ou documentos a que tiver acesso em razão da execução deste Contrato, comprometendo-se a não revelar, reproduzir, transmitir, copiar, utilizar, transportar ou divulgar, sob qualquer pretexto ou justificativa, a terceiros, direta ou indiretamente, bem como a não permitir que seus empregados, prepostos, colaboradores ou quaisquer pessoas vinculadas à sua estrutura organizacional, em qualquer nível hierárquico, façam uso, tenham acesso ou divulguem referidas informações, em razão ao cumprimento do Contrato;
- 14.2.** Consideram-se, para os fins do Contrato, como informações sigilosas todas aquelas relativas às atividades da CONTRATANTE, bem como quaisquer dados de natureza técnica, operacional, comercial ou estratégica, a que a CONTRATADA, direta ou indiretamente, por meio



de seus empregados ou representantes, venha a ter acesso, conhecimento ou posse, ou que lhe sejam confiadas, em razão ou por ocasião da execução do Contrato;

14.3. A CONTRATADA compromete-se a adotar todas as medidas técnicas, administrativas e legais necessárias à preservação da confidencialidade das informações fornecidas pela CONTRATANTE, responsabilizando-se por impedir o seu uso indevido, divulgação ou revelação a terceiros, salvo se houver autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE;

14.4. A violação, devidamente comprovada, das obrigações de sigilo e confidencialidade estabelecidas no Contrato ensejará a aplicação imediata das penalidades previstas neste instrumento, inclusive a possibilidade de rescisão contratual por justa causa. Nessa hipótese, a CONTRATADA responderá, por ação ou omissão, por todas as perdas e danos ocasionados à CONTRATANTE, inclusive danos de natureza moral, além de eventuais responsabilidades de ordem civil e criminal, as quais serão apuradas em processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis;

14.5. O Termo de Sigilo e Confidencialidade, constante do **Anexo I** deste instrumento, deverá ser formalmente assinado pela CONTRATADA no ato da celebração do contrato com o órgão que vier a aderir à Ata de Registro de Preços.

15. DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

15.1. A proposta de preços apresentada pela empresa vencedora que se enquadrar nos limites de valores estabelecidos no art. 1º, § 2º, da Lei Estadual nº 4.730/2018 deverá, obrigatoriamente, contemplar a existência de Programa de Integridade como condição para a celebração do contrato com a Administração Pública.

15.2. Caso já possua Programa de Integridade implementado, a empresa deverá apresentar, no ato da contratação, declaração formal atestando sua existência, nos termos do art. 9º da Lei Estadual nº 4.730/2018.

15.3. Na hipótese de inexistência de Programa de Integridade no momento da contratação, a CONTRATADA deverá promover sua implantação no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias



corridos, contados da assinatura do contrato, sob pena de aplicação de multa e rescisão contratual, conforme previsto no art. 5º da Lei Estadual nº 4.730/2018.

15.4. Os custos relativos à implantação do Programa de Integridade correrão exclusivamente às expensas da CONTRATADA, sendo vedado ao Órgão CONTRATANTE o reembolso ou ressarcimento.

15.5. Caso a CONTRATADA não regularize a implantação do Programa de Integridade durante a vigência do contrato, ficará impedida de contratar com o Estado do Amazonas até a devida regularização da situação, conforme disposto no art. 7º da Lei Estadual nº 4.730/2018.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Acompanhar e fiscalizar a realização do serviço;

16.2. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com as irregularidades observadas na execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização;

16.3. Fornecer, em tempo hábil, todas as informações necessárias à Contratada para o fiel cumprimento das obrigações decorrentes da contratação do objeto do presente contrato;

16.4. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou quaisquer irregularidades constatadas na prestação de serviço para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

16.5. Não permitir a execução dos serviços em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência;

16.6. Providenciar o pagamento do serviço mensalmente após a apresentação da(s) Nota(s) Fiscal (ais) / Fatura(s) da Contratada, após a efetiva execução do serviço e emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou Atesto pelo servidor ou comissão responsável pelo recebimento;

16.7. Dar à Contratada as condições necessárias a regular execução do Contrato;

16.8. Prestar à Contratada, quando necessário e/ou solicitado, quaisquer esclarecimentos referentes à execução do contrato;

16.9. Indicar formalmente o fiscal para acompanhamento da execução contratual;



16.10. Exercer a fiscalização do serviço por servidores especialmente designados, verificando se no desenvolvimento dos trabalhos, estão sendo cumpridas as especificações previstas no Termo de Referência, proposta e contrato de forma satisfatória e documentando as ocorrências havidas.

16.11. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial quanto à aplicação de sanções e alterações do mesmo

16.12. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente identificados, às dependências necessárias à execução dos serviços, assegurando pleno acesso aos equipamentos e disponibilizando todos os meios indispensáveis à adequada prestação dos serviços;

16.13. Proceder à fiscalização da execução dos serviços contratados, podendo, em decorrência, solicitar providências à CONTRATADA, a qual deverá atender prontamente ou apresentar justificativa adequada. O descumprimento da solicitação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no instrumento contratual.

16.14. Aplicar as sanções previstas no Edital e no Contrato, na hipótese de inadimplemento contratual pela CONTRATADA, mantidas as condições normais de disponibilidade e volume dos serviços, sem prejuízo da obrigação da licitante vencedora de ressarcir eventuais prejuízos causados.

16.15. Cumprir fielmente as obrigações estabelecidas no Contrato, incluindo a efetivação dos pagamentos devidos à CONTRATADA, nos prazos e condições estipulados no respectivo instrumento.

16.16. Conferir, receber e atestar as faturas e notas fiscais de cobrança emitidas pela CONTRATADA, após a verificação da regular execução dos serviços contratados.

17. DO PARCELAMENTO DO OBJETO

17.1. Nos termos da Lei nº 14.133/2021, o parcelamento do objeto constitui regra nos processos licitatórios, com vistas à ampliação da competitividade e ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado.



17.2. Contudo, o parcelamento somente deve ser adotado quando técnica e economicamente viável, conforme entendimento consolidado do Tribunal de Contas da União.

17.3. No presente caso, a contratação refere-se à prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de infraestrutura crítica de tecnologia da informação, composta por sistemas integrados e interdependentes, tais como energia, climatização, proteção contra incêndio e demais componentes da sala-cofre.

17.4. O eventual parcelamento do objeto comprometeria a adequada execução dos serviços, uma vez que poderia gerar conflitos de responsabilidade entre diferentes contratadas, dificultar a gestão contratual e aumentar os riscos operacionais, especialmente em ambiente de missão crítica.

17.5. Dessa forma, justifica-se a não adoção do parcelamento, considerando a necessidade de manutenção da integridade da solução, da responsabilidade técnica centralizada e da garantia de continuidade dos serviços essenciais.

17.6. Em conformidade com o inciso VII, alínea “b”, do art. 56 do Decreto Estadual n.º 47.133/2023, justifica-se a não adoção do parcelamento da contratação, considerando que o critério de julgamento adotado favorece a obtenção de economia de escala e maior vantajosidade à Administração Pública. Ademais, a manutenção de um único contrato assegura a padronização da solução, a integração técnica entre os componentes do sistema e a mitigação de riscos de inexecução contratual decorrentes da fragmentação da prestação dos serviços.

18. DA RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E RESPECTIVAS MEDIDAS DE TRATAMENTO

18.1. Em consonância com o Decreto nº 47.133, de 10 de março de 2023, e a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, torna-se imperativo que a contratação pública observe princípios de sustentabilidade, integrando critérios de responsabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços, a fim de promover o desenvolvimento sustentável e a proteção dos recursos naturais;



18.2. Em consonância com a Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto Estadual nº 47.133/2023, a presente contratação deverá observar princípios de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental na execução dos serviços.

18.3. A CONTRATADA deverá adotar práticas que minimizem os impactos ambientais decorrentes da execução dos serviços, especialmente no que se refere ao uso racional de recursos naturais e à correta destinação de resíduos gerados.

18.4. Os resíduos provenientes das atividades de manutenção, tais como componentes elétricos, eletrônicos, baterias, cabos e demais materiais, deverão ser acondicionados, transportados e destinados de forma ambientalmente adequada, em conformidade com a legislação vigente.

18.5. A CONTRATADA deverá, sempre que possível, adotar práticas que priorizem a reutilização, recuperação e reciclagem de materiais, contribuindo para a redução de resíduos e a preservação dos recursos naturais.

18.6. Deverão ser observadas, no que couber, as normas ambientais aplicáveis, especialmente aquelas relacionadas à gestão de resíduos sólidos, incluindo a destinação adequada de materiais potencialmente poluentes.

18.7. A CONTRATADA deverá orientar seus empregados quanto às boas práticas ambientais, promovendo a conscientização sobre o uso eficiente de energia, redução de desperdícios e adequada manipulação de materiais.

18.8. A adoção de práticas sustentáveis na execução contratual visa não apenas à preservação ambiental, mas também à melhoria da eficiência operacional e à redução de impactos decorrentes da prestação dos serviços.

18.9. As providências descritas não apenas promovem a preservação ambiental, como também incrementam a eficiência operacional e reduzem custos a longo prazo, em estrita conformidade com os princípios do desenvolvimento sustentável, conforme estabelecido pelo Decreto nº 47.133/23 e pela Lei Federal nº 14.133/21. A integração dessas diretrizes mitigadoras



propiciará uma atuação administrativa mais eficiente, sustentável e comprometida com a responsabilidade socioambiental.

19. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

19.1. A execução do objeto do contrato será acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração, especialmente designado(a) para esse fim, doravante denominado Fiscal do Contrato, conforme determina o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, bem como, Decreto Estadual nº 47.133/23;

19.2. A verificação da conformidade na prestação do serviço será realizada com base nos critérios e parâmetros estabelecidos neste Termo de Referência.

19.3. O Fiscal Técnico do Contrato acompanhará a execução do presente contrato, de forma a garantir o cumprimento integral das condições nele estabelecidas, com vistas a assegurar os melhores resultados para a Administração Pública;

19.4. O Fiscal do Contrato deverá registrar, em documento próprio, todas as ocorrências relativas à execução do contrato, adotando as providências necessárias para a correção de falhas ou defeitos eventualmente constatados.

19.5. O Fiscal do Contrato informará tempestivamente aos seus superiores sobre qualquer situação que requeira decisão ou providência que ultrapasse os limites de sua competência, possibilitando a adoção das medidas cabíveis;

19.6. Para o adequado acompanhamento e fiscalização da execução contratual, compete ao Fiscal do Contrato solicitar, de forma tempestiva, à Contratada todas as providências necessárias ao bom andamento do contrato, bem como anexar ao processo correspondente cópia dos documentos que comprovem tais solicitações.

19.7. Caso o Fiscal do Contrato constate que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem que haja prejuízo à qualidade e à execução dos serviços contratados, deverá comunicar à autoridade competente, a fim de que sejam adotadas as medidas necessárias visando à adequação do contrato à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os



limites de alteração dos valores contratuais conforme estabelecido no artigo 125 da Lei nº 14.133/2021;

19.8. Compete à CONTRATANTE, por meio do Fiscal do Contrato, conforme sua conveniência e interesse exclusivo, a fiscalização do adimplemento das cláusulas e condições pactuadas no presente Contrato, nos termos da legislação aplicável;

19.9. A fiscalização exercida pela Administração não exime a Contratada de suas responsabilidades contratuais, que permanecem plenamente válidas e exigíveis, conforme dispõe a Lei nº 14.133/2021.

20. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

20.1. A prestação dos serviços será recebida nas seguintes modalidades:

20.1.1. Recebimento Provisório:

20.1.1.1. O recebimento provisório será efetuado pelo fiscal do contrato e/ou pela comissão de fiscalização designada para esse fim, incumbidos do acompanhamento e da fiscalização da execução dos serviços.

20.1.1.2. O recebimento será realizado mediante a elaboração de relatório circunstanciado, que deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências verificadas durante a execução contratual, além de outros documentos que se fizerem necessários.

20.1.1.3. O referido relatório deverá ser encaminhado ao gestor do contrato ou à comissão designada para o recebimento definitivo. Quando a fiscalização for realizada por um único servidor, este deverá registrar, analisar e concluir sobre as ocorrências verificadas, abrangendo tanto os aspectos técnicos quanto administrativos da execução, e igualmente encaminhá-las ao gestor ou à comissão competente para o recebimento definitivo, nos termos do Decreto Estadual nº 47.133, de 10 de março de 2023.

20.1.2. Recebimento Definitivo:



20.1.2.1. O recebimento definitivo será realizado pela comissão designada pela autoridade competente, por servidor designado ou pelo gestor do contrato, após a verificação e aceitação do recebimento provisório.

20.1.2.2. Caso sejam constatadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, deverão ser apontadas as cláusulas contratuais pertinentes e formalmente solicitadas as correções necessárias à CONTRATADA.

20.1.2.3. Após a regularização, a CONTRATANTE deverá solicitar a emissão da nota fiscal ou da fatura correspondente ao valor exato aferido pela fiscalização. Concluídas essas etapas, deverá ser emitido o Termo de Execução de Serviços – TES, no módulo de Ações e Fiscalizações do Sistema de Gestão de Contratos – SGC, para fins de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentos apresentados, conforme disposto no Decreto Estadual nº 47.133, de 10 de março de 2023.

20.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exime a CONTRATADA da responsabilidade por prejuízos decorrentes da execução incorreta do contrato ou do desempenho inadequado dos serviços prestados. A CONTRATADA deverá, durante a vigência contratual, corrigir quaisquer irregularidades identificadas durante a utilização dos equipamentos.

20.3. O pagamento à CONTRATADA somente ocorrerá após a emissão do Termo de Execução de Serviços – TES e a devida autorização de faturamento.

21. DO PAGAMENTO

21.1. A CONTRATADA deverá apresentar e protocolar, junto a CONTRATANTE, a fatura correspondente aos serviços prestados no mês anterior, até o primeiro dia útil do mês subsequente, devidamente acompanhada da documentação exigida no subitem seguinte. A fatura deverá ser submetida à apreciação e atestação do Fiscal do Contrato.

21.2. A liberação do pagamento das faturas ficará condicionada à apresentação, pela CONTRATADA, dos seguintes documentos, em plena validade e regularidade:

- a) Fatura (preferencialmente com o número da agência e conta do banco);



- b) Recibo (uma via);
- c) Requerimento solicitando o pagamento;
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- e) Certidão de Quitação com a Fazenda Estadual;
- f) Certidão Negativa de Débitos Relativos à Receita Federal;
- g) Certidão Negativa do FGTS;
- h) Prova de Quitação com a Fazenda Municipal;
- i) Certidão Negativa de Pedido de Falência/Concordata; e
- j) Relatório de Execução dos Serviços referente ao mês vigente.

21.3. É vedada à CONTRATANTE a retenção indevida de faturas regularmente apresentadas. Caso os serviços não tenham sido prestados em conformidade com as disposições contratuais, a CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA os motivos da recusa do atesto, encaminhando a nota fiscal ao (à) Gestor (a) do Contrato para adoção das providências administrativas cabíveis;

21.4. O pagamento dos serviços será efetuado em conformidade com a efetiva execução contratual, devidamente atestada no Relatório emitido pelo Fiscal do Contrato;

21.5. O envio das faturas e dos documentos exigidos para pagamento deverá ser realizado preferencialmente por meio eletrônico, através de protocolo virtual indicado pela CONTRATANTE no momento da formalização do instrumento contratual.

22. DA PRORROGAÇÃO, REAJUSTE OU REPACTUAÇÃO CONTRATUAL

22.1. O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período ou conforme disposto na Lei Federal nº 14.133/2021.

22.2. As condições relativas ao reajuste dos valores contratuais estão previstas na Minuta Contratual aprovada pela Procuradoria-Geral do Estado – PGE, constante do Processo Administrativo nº 2023.02.001131/PA-PGE-SAJ, regida pelas disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 47.133/2023.



22.3. Os preços contratados são fixos e irrevogáveis durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência do contrato.

22.4. Decorrido o prazo de 12 (doze) meses contados a partir da data da proposta de preços (orçamento), e independentemente de solicitação da CONTRATADA, os valores inicialmente pactuados serão reajustados, por iniciativa da CONTRATANTE, com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, aplicando-se o reajuste apenas às obrigações cuja execução ocorra integralmente após o término do referido período de 12 (doze) meses.

22.5. Para os reajustes subsequentes ao primeiro, deverá ser observado o intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de início dos efeitos financeiros do reajuste anterior.

22.6. Na hipótese de atraso ou de ausência na divulgação do(s) índice(s) aplicável(is) ao reajustamento contratual, a CONTRATANTE efetuará os pagamentos à CONTRATADA com base na última variação oficial conhecida, devendo a diferença eventualmente apurada ser liquidada tão logo os referidos índices sejam definitivamente divulgados pelos órgãos competentes.

22.7. Para fins de apuração final dos valores devidos em razão do reajuste, será(ão) obrigatoriamente utilizado(s) o(s) índice(s) oficial(is) e definitivo(s) publicado(s) pelo órgão responsável.

22.8. Na hipótese de extinção ou de impossibilidade de utilização do(s) índice(s) inicialmente previsto(s) para fins de reajustamento, será(ão) adotado(s), em substituição, aquele(s) que vier(em) a ser estabelecido(s) pela legislação vigente em vigor.

22.9. Inexistindo previsão normativa específica quanto ao(s) índice(s) substituto(s), as partes acordarão, por meio de termo aditivo, a adoção de novo(s) índice(s) oficial(is) que reflita(m) de forma adequada a variação dos preços para fins de reajustamento do saldo contratual remanescente.



22.10. O reajuste de preços será formalizado por meio de apostilamento, nos termos do art. 136, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, salvo na hipótese de coincidência com a prorrogação da vigência contratual, ocasião em que deverá ser adotado termo aditivo.

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. O licitante e o contratado que incorrerem em infrações às disposições legais ou contratuais estarão sujeitos às seguintes sanções administrativas:

23.1.1. Advertência, aplicável às infrações contratuais de natureza levíssima, nos casos de inexecução parcial ou prestação defeituosa que não causem prejuízos irreparáveis ao interesse público, desde que não justifique a imposição de penalidade mais gravosa;

23.1.2. Multa, nas seguintes hipóteses:

23.1.2.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de recusa injustificada do fornecedor em assinar o contrato.

23.1.2.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor homologado, em caso de inexecução parcial da obrigação contratual assumida.

23.1.2.3. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor homologado, em caso de inexecução total da obrigação contratada.

23.1.2.4. Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso no início da execução dos serviços, contados a partir da emissão da ordem de serviço, limitada a 15 (quinze) dias. Ultrapassado esse prazo, a Administração poderá considerar configurada a inexecução total, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato.

23.1.2.5. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor ofertado, quando o licitante convocado deixar de apresentar documentação/proposta ou amostra/ficha técnica, deixar de realizar vistoria técnica, ou não mantiver sua proposta de preço.

23.1.2.6. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado da contratação, nas hipóteses em que o licitante apresentar documentação falsa ou com conteúdo inverídico, prestar declaração inverídica, fraudar a licitação, agir de modo inidôneo, ou praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013, calculado sobre o valor estimado para a contratação.



23.1.3. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual Direta e Indireta pelo prazo máximo de 03 (três) anos, quando não for cabível a sanção prevista no item 23.1.2.4, nas seguintes hipóteses:

23.1.3.1. Pelo prazo de até 06 (seis) meses, quando houver recusa injustificada do proponente/contratado em entregar documentação/proposta, amostra/ficha técnica, ou realizar vistoria técnica.

23.1.3.2. Pelo prazo de até 12 (doze) meses, nas hipóteses de:

23.1.3.2.1. Não mantiver a proposta para o certame, quando encerrada a etapa competitiva, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

23.1.3.2.2. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

23.1.3.3. Pelo prazo de 12 (doze) a 36 (trinta e seis) meses, nos casos em que:

23.1.3.3.1. O contratado der causa à inexecução parcial do contrato que resulte em grave dano à Administração, aos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

23.1.3.3.2. Houver inexecução total do contrato;

23.1.3.3.3. O adjudicatário, devidamente convocado, deixar de celebrar o contrato ou apresentar a documentação necessária dentro do prazo de validade da proposta;

23.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, ao licitante ou contratado que:

23.1.4.1. Apresentar declaração ou documentação falsa com o objetivo de alterar a veracidade dos documentos exigidos para o certame ou a execução do contrato;

23.1.4.2. Fraudar a licitação ou praticar qualquer ato fraudulento durante a execução contratual;

23.1.4.3. Comportar-se de maneira inidônea ou praticar fraude de qualquer natureza.



23.1.4.4. Considera-se comportamento inidôneo a prática de atos destinados a comprometer o regular andamento da licitação ou do contrato, como fraudes, conluíus, ações ilegais ou indução deliberada a erro da Administração.

23.1.4.5. Praticar atos ilícitos com a finalidade de frustrar os objetivos da licitação;

23.1.4.6. Cometer ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013

23.2. As penalidades previstas no subitem 23.1.1 poderão ser aplicadas cumulativamente ou não com aquelas descritas nos subitens 23.1.2.1 a 23.1.2.6;

23.3. Quando a conduta do licitante ou contratado configurar concurso de infrações, será aplicada a penalidade mais grave entre as cabíveis.

23.4. As penalidades previstas nos subitens 23.1.2.1 a 23.1.2.6 serão aplicadas mediante regular processo administrativo, com garantia ao contraditório e à ampla defesa, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e do Decreto Estadual nº 47.133/2023;

23.5. As infrações cometidas durante a fase licitatória serão apuradas em processo administrativo instaurado pelo Presidente do Centro de Serviços Compartilhados, assegurando-se ao interessado o direito à ampla defesa e ao contraditório, com os recursos pertinentes;

23.6. Todas as notificações, inclusive aquelas relativas à instauração do processo administrativo, serão encaminhadas ao endereço eletrônico constante no Cadastro de Fornecedores do Estado do Amazonas (CCF/AM) ou por meio da própria plataforma CCF/AM, sendo obrigação do licitante manter seus dados cadastrais atualizados. O desconhecimento das comunicações não eximirá o licitante das responsabilidades decorrentes de sua conduta;

23.7. As infrações administrativas verificadas após a adjudicação ou no curso da execução contratual serão apuradas e punidas pela autoridade competente da CONTRATANTE, a qual deverá comunicar a penalidade ao Centro de Serviços Compartilhados no prazo de até 05 (cinco) dias, contados da respectiva publicação, nos termos do Decreto Estadual nº 47.133, de 10 de março de 2023;



24. DO CONSÓRCIO

24.1. Nos termos do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021 e do art. 133 do Decreto Estadual nº 47.133/2023, fica **vedada a participação de empresas reunidas em consórcio** no presente certame.

24.2. A vedação à participação em consórcio justifica-se em razão da natureza do objeto, que envolve a prestação de serviços contínuos de manutenção em solução crítica (sala-cofre), demandando elevado grau de responsabilidade técnica, padronização operacional e gestão centralizada.

24.3. A execução do objeto por múltiplas empresas consorciadas pode comprometer a eficiência na prestação dos serviços, dificultar a apuração de responsabilidades, bem como aumentar os riscos de descontinuidade e falhas operacionais, o que se mostra incompatível com a criticidade do ambiente a ser mantido.

24.4. Ademais, verifica-se que o mercado dispõe de número suficiente de empresas com capacidade técnica para execução integral do objeto de forma individual, não havendo prejuízo à competitividade do certame.

25. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

25.1. A prestação do serviço ora contratada será garantida em conformidade com o disposto no Código de Defesa e Proteção do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos artigos 26 e 27;

25.2. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade dos serviços prestados, assegurando que estejam em conformidade com as especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.;

25.3. O setor competente não aceitará a execução do serviço caso este não atenda aos padrões e especificações previamente estabelecidos neste Termo de Referência

25.4. A CONTRATADA obriga-se a, às suas expensas, reparar, corrigir, remover, restituir ou substituir o objeto do contrato que apresentar vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da



execução, dos materiais ou dos equipamentos empregados, em conformidade com o disposto no art. 119 da Lei Federal nº 14.133/2021, que regula as Licitações e Contratos Administrativos, e, de forma subsidiária, com o previsto na Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

26. PRAZO DE VIGÊNCIA

26.1. O prazo de vigência do presente Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura.

26.2. O prazo de vigência poderá ser prorrogado, por interesse da Administração, até o limite previsto na Lei nº 14.133/2021, desde que comprovada a vantajosidade e mantidas as condições contratuais.

27. DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1. A Ata de Registro de Preços será disponibilizada pelo Centro de Serviços Compartilhados (CCGov), por meio do Sistema E-Compras, para assinatura digital pela empresa CONTRATADA, mediante o uso de Certificado Digital, conforme os prazos definidos no Edital.

27.2. É vedada a subcontratação da atividade fim relacionada ao objeto licitado constante neste Termo de Referência.

27.3. O contrato decorrente do Registro de Preços poderá ter prazo de vigência de até 5 (cinco) anos, contados a partir da data de sua assinatura, admitida a prorrogação por igual período, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021. O referido contrato também poderá ser alterado mediante justificativa fundamentada, conforme previsão do art. 124 da referida norma legal.

27.4. Os contratos poderão sofrer alterações de preços em virtude de fatos supervenientes que impliquem aumento de seus custos, desde que observadas as disposições constantes nos arts. 238 e 239 do Decreto Estadual nº 47.133/2023, bem como nos arts. 25, 26 e 27 da Instrução Normativa nº 02, de 5 de abril de 2023. Alterações contratuais também poderão ocorrer mediante justificativa formal, nos termos do art. 124 da Lei Federal nº 14.133/2021.



27.5. O presente Termo de Referência foi elaborado pelo órgão demandante, qual seja, a Secretaria de Estado de Segurança Pública – SSP, com o suporte técnico do Centro de Serviços Compartilhados, por meio da Coordenadoria de Compras e Contratos Governamentais – CCGov, com a participação da Subcoordenadoria de Normas e Padrões em Compras e Serviços – SNPAD e da Gerência de Padronização de Serviços – GPSE, com base na Solicitação de Registro de Preços nº 33029.

28. DO CONTRATO

28.1. O contrato decorrente desta contratação terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período ou conforme as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021;

28.2. O contrato será extinto, independentemente de qualquer direito a indenização, nas hipóteses previstas no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021;

28.3. Os contratos celebrados com base nesta Ata de Registro de Preços poderão ser alterados mediante termo aditivo, desde que devidamente justificado e aprovado pela autoridade competente, conforme previsto no art. 104, inciso I, e nos arts. 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

29. ANEXOS

29.1. ANEXO I – Modelo de termo de sigilo e confidencialidade;

29.2. ANEXO II – Justificativa da Habilitação Técnica.





30. DECLARAÇÃO

Declaramos que este Termo de Referência se encontra em consonância com a Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores, com o Decreto Estadual nº 47.133/2023 e a Instrução Normativa nº 02/2023-CSC.

Manaus, 17 de Abril de 2026.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS:

Revisado por:

Assinatura digital

ANTONIO ALVES DOS SANTOS

Chefe do Departamento de Compras e
Serviços – **SSP/AM**

Redigido por:

Assinatura digital

GILCIMAR PENHA GUEDES

Departamento de Compras e Serviços –
SSP/AM

Solicitado por:

Assinatura digital

ADEMIR RIBEIRO DE LIRA

Chefe do Departamento Tecnologia –
CITIC/SEAGI/SSP-AM

Assinatura digital

**CEL PM RR JOSE ALMIR CAVALCANTE
RODRIGUES**

Secretário Executivo Adjunto de
Planejamento e Gestão Integrada de
Segurança - **SEAGI/SSP-AM**

AUTORIZO NA FORMA DA LEI:

Assinatura digital

CEL. QOPM ANÉZIO BRITO DE PAIVA

Secretário Executivo de Segurança Pública – **SSP/AM**



ANEXO I

MODELO DE TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

A **NOME DO ÓRGÃO**, sediada em ENDEREÇO DO ÓRGÃO, CIDADE/ESTADO, doravante denominado CONTRATANTE, CNPJ sob o nº CNPJ DO ÓRGÃO e, de outro lado, a **NOME DA EMPRESA**, sediada em ENDEREÇO DA EMPRESA, CNPJ sob o nº CNPJ DA EMPRESA, doravante denominada **CONTRATADA**;

Considerando que, em razão do Contrato nº **XX/20XX**, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

Considerando a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

Considerando o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante TERMO, vinculado ao Contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste Termo o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA.

CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do referido Contrato celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste Termo, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.



Informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato: contrato celebrado entre as partes, ao qual este Termo se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O Termo abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE, e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato, doravante denominados informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato celebrado entre as partes;

CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste Termo não serão aplicadas às informações que:

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo;
- III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida da Administração, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.



CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato sobre a existência deste Termo bem como da natureza sigilosa das informações.

I. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação à terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste Termo.

I. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, prepostos, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do Contrato.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no Parágrafo Primeiro, também se obriga a:

I. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para



nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das informações por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III. Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato firmado entre as partes. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis e critérios estabelecidos, no Art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este Termo de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do Contrato.



Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I. A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato.
- III. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV. Todas as condições, Termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V. O presente Termo somente poderá ser alterado mediante Termo aditivo firmado pelas partes;
- VI. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste Termo, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de Termo aditivo ao Contrato;



VIII. Este Termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar informações para a outra parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de Manaus - AM, onde está localizada a sede da Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

DE ACORDO:

Contratante	Contratada
(assinatura)Matrícula:	(assinatura) Empresa
Testemunhas	
Testemunha 1 (assinatura)	Testemunha 2 (assinatura)



ANEXO II

JUSTIFICATIVA DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

1. A exigência de comprovação da qualificação técnica, por meio de atestados de capacidade técnica, encontra fundamento no inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal, que estabelece a obrigatoriedade de licitação para contratações públicas, assegurando igualdade de condições entre os concorrentes e permitindo a exigência de qualificação técnica e econômica indispensável à garantia do cumprimento das obrigações contratuais.
2. A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços especializados de manutenção em ambiente de sala-cofre, caracterizado como infraestrutura crítica destinada à proteção de ativos tecnológicos e à garantia da continuidade operacional dos sistemas institucionais. Tais serviços envolvem atividades técnicas específicas, como manutenção de sistemas elétricos, climatização de precisão, controle de acesso, detecção e combate a incêndio, bem como demais subsistemas integrados, exigindo conhecimento técnico especializado e experiência comprovada.
3. Considerando a criticidade do ambiente de sala-cofre, qualquer falha na execução dos serviços pode comprometer a integridade dos equipamentos, a disponibilidade dos sistemas e a segurança das informações institucionais, podendo acarretar prejuízos operacionais relevantes à Administração Pública. Nesse contexto, a exigência de habilitação técnica visa assegurar que a empresa contratada possua capacidade comprovada para executar os serviços com qualidade, segurança e continuidade.
4. Ademais, a complexidade dos serviços e a necessidade de atuação em ambiente controlado e de alta disponibilidade exigem que a contratada disponha de equipe técnica qualificada, processos estruturados e experiência anterior compatível com o objeto da contratação, de modo a mitigar riscos operacionais e garantir a adequada execução contratual.
5. Diante do exposto, a exigência de habilitação técnica constitui medida necessária e proporcional, destinada a resguardar o interesse público, assegurar a continuidade dos serviços e garantir a adequada manutenção da infraestrutura crítica, estando em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

