



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Avenida Coronel Teixeira, 7995 - Bairro Nova Esperança - CEP 69037-473 - Manaus - AM - www.mpam.mp.br
TERMO DE REFERÊNCIA Nº 2.2024.DTIC.1243288.2024.002533

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para fornecimento de licença da solução do sistema de comunicação PABX com tecnologia VoIP, denominado 3CX, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, incluindo capacitação, suporte técnico e garantia, visando atender as necessidades do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM).

2. JUSTIFICATIVA DA PROPOSIÇÃO

2.1 O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS** atualmente tem seu sistema de telefonia IP baseado na solução do fabricante 3CX PABX, que possui plena compatibilidade (provisionamento / controle / atualização remota), de todos os equipamentos endpoints (aparelhos de telefones IP, e softphones para smatphones e computadores) e gateways de voz com a solução, conforme Processo SEI 2020.022291 e Contrato Administrativo nº 02/2021-MP/PGJ, com sua licença vigente até 29.06.2024.

2.2 A solução **de PABX 3CX** permite aos profissionais da área de telecomunicações simplificar e agilizar as tarefas de gerenciamento de endpoints de telefonia IP, provisionar/atualizar de forma pró-ativa os telefones, gateways e demais dispositivos, gerenciar ramais, filas de atendimento, URAs, relatórios, troncos VOIP e etc, realizando a gestão de todo o serviço de telefonia em um único console. Trata-se de uma solução de registro, controle e gerenciamento completa, integrada e intuitiva.

2.3 Dentre suas principais funcionalidades estão:

- a) Solução VOIP compatível com o padrão de mercado SIP (Session Initiation Protocol), e com os principais protocolos: (G711 A-law/μ-law, G722 e G729);
- b) Implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre clientes/terminais e/ou PABX IP e/ou gateways;
- c) Possibilitar a criação de URAs, com diversas opções de customização, como seleção de fluxo por horário, dias da semana ou datas específicas;
- d) Servidor de FAX integrado;
- e) Provisionamento de vários endpoints de diversos fabricantes através de templates pré-carregados no sistema;
- f) Completa solução de backup e restauração de configurações, histórico de eventos/chamadas, templates, gravações e etc, de forma integrada e automatizada, com opção de FTP, sifs, armazenamento local e opção de núvens conhecidas;
- g) Gerenciamento de dispositivos, permitindo o provisionamento inicial, acesso, atualização e reinício remoto;
- h) Relatórios gerenciais e operacionais completos incluindo histórico de chamadas e eventos de conectividade e falhas no PABX IP;
- i) Administração baseada em usuários com perfis, escopos e direitos e possível integração com o AD;
- j) Arquitetura escalável, permitindo um melhor dimensionamento das necessidades de telefonia do MP-AM, reduzindo os custos com uso computacional, e com licenciamento de software;
- k) Oferta de App softphone para Windows 10/11, iOS e Android, além de cliente web compatível com os principais browsers do mercado.

2.4 Com intuito de manter a continuidade do sistema telefônico IP assim como sua padronização, optou-se pela aquisição de nova subscrição com consequente renovação da licença de uso, manutenção, garantia e capacitação, além de upgrade para a versão Enterprise, com mais funcionalidades, as quais destacam-se as voltadas para alta disponibilidade da solução.

2.5 Para a aquisição da nova subscrição um processo foi iniciado pela DTIC contendo o termo de referência Nº 20.2023.DTIC.1172361.2023.023403 (SEI 2023.023403). Ocorre, entretanto, que o processo licitatório em questão restou fracassado, conforme a Decisão Nº 1.2024.06AJ-SUBADM.1299808.2023.023403, causando uma grave situação de continuidade no uso do serviço de telefonia IP pelo MPAM.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 Os bens e serviços objeto deste processo de compra devem ser fornecidos por empresa especializada, selecionada sob o **regime de menor preço global**, em conformidade com as características mínimas descritas neste termo e nos quantitativos a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD
01	Sistema de comunicação PABX com tecnologia VoIP - 3CX ENTERPRISE <i>Capacidade de 32 chamadas simultâneas</i> <i>Licença válida por 36 meses</i>	Licença de uso	01
02	Capacitação no sistema PABX VOIP 3CX ENTERPRISE (20 horas)	Turma	01

Tabela 1 – Descrição e quantitativo de itens para aquisição

3.2 REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATORIOS

3.2.1 A modalidade de licenciamento do software é baseada no modelo de licença de assinatura anual, quantificada com base no uso da plataforma através de precificação por chamadas simultâneas (SC), e deverá ter validade pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

3.2.2 A versão dos softwares e atualizações a serem fornecidas deverão ser sempre as mais recentes, em todos os casos, com compatibilidade para plataformas já adquiridas.

3.2.3 De modo a buscar fornecedores capazes de atender tecnicamente a solução almejada, em termos de expertise técnica de qualidade para suporte e garantia, e tendo-se em vista a necessidade de se garantir o suporte do fabricante da solução para quaisquer outras necessidades, principalmente em relação ao desenvolvimento de patches de correção e adequação de funcionamento normais deste tipo de solução em decorrência da relação "*tempo x necessidade*" de atualização tecnológica, a futura CONTRATADA deverá apresentar declaração ou carta, devidamente emitida pelo fabricante 3CX, atestando que a mesma está apta a prestar serviços **como Distribuidor 3CX partner Gold, Platinun ou Titaniun**.

3.2.4 O hardware (servidores e storage) que será utilizado para instalação e operacionalização da solução será fornecido pelo MPAM.

3.2.5 O MPAM fornecerá toda a infraestrutura de rede necessária para os servidores utilizados na solução.

3.2.6 A solução deverá ser executada em máquinas virtuais NUTANIX Acropolis 6.1 e versões mais novas.

3.3 RENOVAÇÃO DE LICENÇA DE USO

3.3.1 A licença da atual solução de PABX IP 3CX PABX foram adquiridas na modalidade Profissional 64SC desde o exercício de 2021.

3.3.2 A manutenção da solução 3CX PABX compreende o direito de obter, através de download via internet, as atualizações de versões, releases ou quaisquer outros tipos de aprimoramento, evolução, melhoria ou correção do software, ainda que tenham suas denominações alteradas no transcorrer do período de vigência contratual, inclusive para seus clientes na forma de Apps móveis (iOS/Android), e desktop Windows.

3.3.3 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico, com atualizações por todo período contratado, da solução 3CX PABX licenciada à PGJ-AM, de acordo com as funcionalidades da versão adquirida, incluindo os recursos e integrações com plataformas de terceiros, que componham o produto.

3.3.4 A licença de uso da solução 3CX PABX atualmente instalada **expira em 29.06.2024**.

3.3.5 O prazo para o licenciamento deverá ser **contado a partir de 30.06.2024**.

3.3.6 A versão dos softwares e atualizações a serem fornecidas deverão ser sempre as mais recentes, em todos os casos, com compatibilidade para plataformas adquiridas.

3.4 SISTEMA 3CX ENTERPRISE

3.4.1 O sistema de comunicação PABX com tecnologia VoIP - 3CX ENTERPRISE permite controlar os recursos de telefonia IP, como: "trancos SIP, roteamento avançado de chamadas, encaminhamento, dentre outros", além de tarefas de gerenciamento de ATAs, telefones IP e gateways, controlando, atualizando e monitorando de forma simplificada todos esses dispositivos – tudo em um único console.

3.4.2 Principais funcionalidades:

- a. Controle e monitoramento de ativos de telefonia IP, incluindo telefones, ATAs e gateways de voz
- b. Gestão centralizada de trancos SIP, rotas, regras, grupos de chamada, filas de atendimento, URAs, gravações, ramais/usuários, endpoints, histórico e etc
- c. Suporte Multiplataforma: Windows e Linux
- d. Apps para plataformas móveis, como iOS e Android
- e. Cliente Web, que permita o uso de todas as principais funcionalidades do serviço de telefonia, independente do sistema operacional utilizado, e compatível com os principais browsers disponíveis
- f. Provisionamento de ativos inteligente, com detecção de novos dispositivos na rede e configuração automática
- g. Controle Remoto dos dispositivos e ferramentas para resolução de problemas
- h. Administração baseada em usuários com perfis, escopos e direitos
- i. Arquitetura Modular permitindo alta escalabilidade para o gerenciamento de milhares de dispositivos

3.5 CAPACITAÇÃO NO SISTEMA 3CX ENTERPRISE

3.5.1 A pedido da **FISCALIZAÇÃO** a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, documentação comprobatória da qualificação técnica, certificados pelo fabricante, dos profissionais e instrutores que atuarão nas atividades de capacitação.

3.5.2 A capacitação deverá ser ministrado em língua portuguesa, assim como a CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais educativos necessários a capacitação também na língua portuguesa.

3.5.3 Ao término da capacitação os participantes deverão receber certificados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, o nome da capacitação, a entidade promotora, ementa e carga horária.

3.5.4 A capacitação **poderá ser realizada de forma virtual (modalidade videoconferencia ao vivo)**, através de plataforma sugerida pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE, ou de forma presencial, em período previamente acordado entre as partes.

3.5.4.1 Caso a CONTRATADA opte pela capacitação presencial, deverá ser realizada na sede do MPAM, e o MPAM fornecerá o espaço físico e os recursos audiovisuais (projektor e passador de slides) necessários à execução da capacitação.

3.5.4.2 O tempo de capacitação mínimo será de 20 (vinte) horas, divididas em, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis, para até 05 (cinco) técnicos a serem indicados pela CONTRATANTE.

3.5.4.3 Deve haver ao menos 4 (quatro) horas para avaliação e instrução sobre necessidades específicas do ambiente da CONTRATANTE.

3.5.4.4 O público alvo da capacitação será de analistas e técnicos responsáveis pela administração da infraestrutura de rede e de telefonia do MPAM.

3.5.5 A capacitação deverá abordar todos os aspectos da solução, principalmente, mas não somente:

- a. Conceitos de telefonia VoIP: protocolos e padrões, transição da telefonia convencional para telefonia IP;
- b. Protocolo SIP: arquitetura e componentes;
- c. Arquitetura da solução de telefonia IP 3CX PABX: componentes centrais, gateways, infraestrutura de rede, configuração de protocolos, codecs e dimensionamento do ambiente da Procuradoria-Geral.
- d. Elementos de segurança: protocolos, criptografia, prevenção de ataques.
- e. Componentes e funcionalidades da solução de administração de telefonia IP: administração, configuração e visualização de componentes.
- f. Administração dos componentes centrais (core solution) da solução de telefonia IP 3CX PABX.
- g. Administração de facilidades e de telefones IP (endpoints).
- h. Administração de usuários, grupos e perfis de acesso.
- i. Monitoramento do ambiente de telefonia IP: dashboards, métricas de VoIP, níveis de serviço, etc.
- j. Realização de troubleshooting básico.
- k. Utilização dos canais de suporte técnico disponibilizados pelo fornecedor e pelo fabricante.
 - l. Administração de usuários, grupos e perfis de acesso.
- m. Gerenciamento e programação de relatórios.
- n. Administração de rotinas periódicas para manutenção do ambiente.
- o. Administração de rotinas de backup.
- p. Importação e exportação dos dados em diferentes formatos.
- q. Criação de filas, grupos de chamadas e URAs, inclusive com detalhamento e exemplos desenvolvidos com a ferramenta Call Flow Designer.

4. PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA

4.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer a licença, nos termos descritos neste Termo, **no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos** da data de assinatura do contrato e recebimento da Nota de Empenho pela **CONTRATADA**.

4.2 A entrega de produtos físicos, como mídias de instalação, se dará na sede da PGJ, a qual ocorrerá **em dias úteis, no horário das 8h às 14h**, no seguinte endereço:

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995, Nova Esperança, Ponta Negra

CEP. 69037-473, Manaus, Amazonas

4.3 A entrega de produtos virtuais, como logins, senhas, chaves de ativação, etc, se dará através de comunicação à **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (DTIC)**, através do endereço de e-mail dtic@mpam.mp.br, sendo que, em caso de e-mail enviado em dia ou horário sem expediente na PGJ, será considerada como data de entrega o primeiro dia útil subsequente.

4.4 A entrega de todos os produtos deverá também ser disponibilizada via download, com informações para tanto enviadas por e-mail à **DTIC**.

4.5 No ato, deverá ser entregue a respectiva licença para ativação, estando esta em perfeita condição de uso, conforme as especificações técnicas exigidas e contratadas.

5. RECEBIMENTO DO OBJETO

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

5.2 O recebimento da licença, objeto deste termo, será realizado em duas etapas, provisoriamente e, em seguida, definitivamente.

5.2.1 **PROVISORIAMENTE**, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da disponibilização das licenças e softwares, devidamente acompanhada da nota fiscal, constituindo-se na inspeção quantitativa, para posterior verificação da conformidade do objeto conforme especificações.

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

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

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

- i. Conferência de entrega: oportunidade em que se procederá a identificação e conferência da solução entregue.
- ii. Testes de instalação: configuração das funcionalidades do objeto contratado.
- iii. Testes de ativação: operacionalização da solução, com a verificação de suas características, de suas funcionalidades e de sua compatibilidade.

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

5.3 O recebimento dos serviços de capacitação técnica, **item 2** do objeto, será realizado em duas etapas, provisoriamente e, em seguida, definitivamente.

5.3.1 **PROVISORIAMENTE**, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da comunicação do início via email pela **FISCALIZAÇÃO à CONTRATADA**, que deverá apresentar a documentação comprobatória da qualificação técnica, certificados pelo fabricante, dos profissionais e instrutores que atuarão nas atividades de capacitação, constituindo-se na inspeção quantitativa, para posterior verificação da conformidade do objeto conforme especificações.

5.3.1.1 Cumpridos os requisitos quantitativos, a equipe de **FISCALIZAÇÃO e GESTÃO** expedirá Termo de Recebimento Provisório que será assinado por esta equipe e pelos representantes da **CONTRATADA**.

5.3.1.2 Se houver substituição de qualquer membro da equipe de profissionais e instrutores que atuarão nas atividades de capacitação, a **CONTRATADA** deverá imediatamente comunicar a **FISCALIZAÇÃO** para que proceda com nova verificação da documentação comprobatória.

5.3.2 **DEFINITIVAMENTE**, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, após a realização da capacitação contratada e o efetivo recebimento dos respectivos certificados de conclusão, com a emissão, pela equipe de **FISCALIZAÇÃO**, do Termo de Recebimento Definitivo, que será assinado por esta equipe e pelos representantes da **CONTRATADA**.

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

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

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

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

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

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

6. SUPORTE TÉCNICO

6.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer suporte técnico, com garantia de atualização assegurada pelo fabricante, durante todo o ciclo de vida do produto.

6.1.1 Contemplam os serviços de **SUPORTE TÉCNICO REMOTO** as solicitações referentes à instalação, atualização, configuração, solução de problemas, correção de erros apresentados pelo software ou correções necessárias para o restabelecimento de suas funcionalidades, sendo este suporte técnico executado pela **CONTRATADA**, pelo período de licenciamento do software.

6.2 Os serviços de suporte técnico remoto deverão ser prestados por profissionais da **CONTRATADA**, especializados e certificados pelo Fabricante.

6.3 Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do **CONTRATANTE** mediante abertura de chamado junto à **CONTRATADA**, caso o fabricante não reserve para si a responsabilidade pelo atendimento, via chamada telefônica, e-mail ou sítio na Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365);

6.3.1 Os chamados devem ser registrados em sistema de controle que permita acompanhamento individual, com numeração/protocolo único, pela **CONTRATANTE**;

6.3.2 O início do atendimento, ou seja, a efetiva atribuição para um técnico e início da análise, deve acontecer, no máximo, no primeiro dia útil após abertura do chamado;

6.3.3 O tempo máximo para solução de um chamado será de 05 (cinco) dias úteis;

6.3.4 Em casos especiais, sendo necessário tempo superior ao especificado no item anterior a **CONTRATADA** deve apresentar justificativa técnica detalhada e devidamente embasada, com novo prazo para a solução, a ser analisada pelos técnicos da **CONTRATANTE**.

6.4 Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente, se necessário;

6.5 Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato;

6.6 Todos chamados deverão ser tratados em língua portuguesa do Brasil

7. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DA LICITAÇÃO

7.1 Para que possam ser habilitados a fornecerem os bens e a executarem os serviços pertinentes ao objeto, os licitantes deverão apresentar **ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA** fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa licitante tenha fornecido, a contento, bens e serviço de natureza e vulto compatíveis com o objeto deste instrumento, que permita(m) estabelecer, por comparação, proximidade de características funcionais técnicas, dimensionais, quantitativas e qualitativas.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das condições já previstas, especificadas nos itens que cuidam da entrega do objeto, constituem, igualmente, obrigações da futura **CONTRATADA**:

8.1 Permitir que o objeto contratado seja reinstalado em outros computadores que, porventura, substituam os atuais devido a pane ou obsolescência.

8.2 Manter garantia contra bugs (falhas de programação).

8.3 Observar os prazos estabelecidos neste Termo e no contrato.

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

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

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

8.6 Comunicar imediatamente à **CONTRATANTE**, por escrito, toda e qualquer anormalidade que dificulte ou impossibilite a execução do objeto deste Termo e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

8.7 Aceitar todas as decisões, métodos de inspeção, verificação e controle, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e explicações que a **CONTRATANTE** julgar necessário.

8.7.1 A ação de fiscalização não exonera a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais.

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

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

8.10 Responsabilizar-se por todos os encargos e obrigações concernentes às legislações sociais, trabalhistas, tributárias, fiscais, comerciais, securitárias e previdenciárias, bem como por todas as despesas decorrentes da execução de eventuais trabalhos em horários extraordinários (diurno e noturno), e, em suma, todos os gastos e encargos com material e mão de obra necessários à completa realização dos serviços.

8.10.1 A inadimplência da **CONTRATADA** com referência a tais encargos não transfere à **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento.

8.11 Além dos encargos pertinentes, ser responsável pelo ônus de indenizar todo e qualquer prejuízo pessoal ou material causado à **PGJ** ou a terceiros que possam advir, direta ou indiretamente, da execução do objeto deste Termo.

8.12 A inobservância das especificações constantes deste Termo de Referência implicará a não aceitação parcial ou total dos serviços, devendo a **CONTRATADA** refazer as partes recusadas sem direito a indenização.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações do Ministério Público do Estado do Amazonas, Procuradoria-Geral de Justiça – **PGJ-AM**:

9.1 Realizar a instalação de todos os itens que fazem parte o objeto deste Termo através da **FISCALIZAÇÃO**.

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

9.3 Fornecer à **CONTRATADA** as informações necessárias à fiel execução do contrato.

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

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

9.6 Anotar em registro próprio e notificar a **CONTRATADA**, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições, defeitos de fabricação e avarias no objeto fornecido, exigindo as medidas reparadoras devidas.

9.7 Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue em desacordo com a disciplina estabelecida neste instrumento e no futuro contrato.

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

10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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

10.1.3 Para os fins da subcondição da alínea “d”, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos art. 155 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

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

I. **Advertência**;

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

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

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

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

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

Item	Infração	Penalidade	Limite de Multas para Inexecução
1	Atraso na entrega do objeto	Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho.	15%
2	Não cumprimento dos prazos estabelecidos no Edital	Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho.	20%
3	Recusa em substituir o produto defeituoso ou na execução dos serviços, que vier a ser rejeitado	Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho.	20%
4	Não providenciar o devido cadastramento junto ao Sistema de Administração Financeira e Contabilidade – Cadastramento de Credores da SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO AMAZONAS – SEFAZ-AM , na forma prevista no Edital.	Multa de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) sobre o valor total da proposta.	-
5	Inexecução parcial do objeto contratado	Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, sem prejuízo das demais sanções previstas.	-
6	Inexecução total do objeto.	Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total homologado em favor da CONTRATADA , sem prejuízo das demais sanções previstas.	-
7	Rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA	Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total homologado em favor da CONTRATADA .	-
8	Deixar de atender qualquer um dos prazos de execução do serviço de suporte técnico	Multa diária de 1% (dois por cento) sobre o valor total homologado em favor da CONTRATADA .	30%
9	Reincidência na penalidade de advertência	Multa de 5% sobre o valor total homologado em favor do CONTRATADO .	30%

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

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

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

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

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

II. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

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

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

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

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

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

12. DO PAGAMENTO

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

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

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

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

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

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

12.4. O documento fiscal, devidamente atestado, e os documentos exigidos neste Termo, no Edital e na Ata/Contrato, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues na **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO** ou por meio do e-mail dtic@mpam.mp.br ou no Setor de Protocolo da Contratante.

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

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

13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

14. DA ELABORAÇÃO

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

CARLOS ALEXANDRE DOS SANTOS NOGUEIRA

Chefe do Setor de Infraestrutura e Telecomunicações

15. APROVAÇÃO

Solicitamos aprovação.

TADEU AZEVEDO DE MEDEIROS

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alexandre dos Santos Nogueira**, **Chefe do Setor de Infraestrutura e Telecomunicação - SIET**, em 18/04/2024, às 09:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tadeu Azevedo de Medeiros**, **Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)**, em 18/04/2024, às 09:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link http://sei.mpam.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1243288** e o código CRC **63229FC3**.