



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 18.2026.DTIC.2193647.2024.003924

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Licitação na modalidade de pregão eletrônico, pelo critério de julgamento **menor preço global** para contratação de empresa especializada em subscrição de licença da suíte **ADOBE CREATIVE CLOUD - Todos os Apps (VIP) e ADOBE ACROBAT PRO DC - VIP**, com suporte técnico, garantia e atualizações incluídas, pelo período de **24 (vinte e quatro) meses**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste termo de referência e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, utiliza os softwares objeto desta contratação para atender às demandas de editoração gráfica, tratamento de imagens, produção de peças gráficas, trabalhos editoriais, *design* gráfico e *webdesign* desta **PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA - PGJ**.

2.2 A **PGJ** já faz uso das soluções, sendo necessária a renovação de uso de suas licenças de uso, também por dispor de profissionais treinados para suporte operacional e uso da ferramenta, revelando-se necessária a atualização das licenças das plataformas computacionais da Instituição. Assim, necessita da renovação de tais licenças a fim de **manter** a operacionalidade das plataformas desta instituição.

2.3 A ampliação dos serviços eletrônicos, a automação de processos e o aumento da demanda de desenvolvimento e manutenção dos sistemas, requer o uso de ferramentas adequadas para o tratamento de arquivos tipo PDF, a fim de atender aos critérios de armazenamento dos sistemas eletrônicos institucionais.

2.4 O **Adobe Acrobat Reader Pro DC** faz parte do conjunto de softwares do pacote **Adobe Creative Cloud Todos os Apps**, já licenciado para o **MPAM**, sendo amplamente utilizado para as atividades de editoração, *design* e *webdesign*.

2.5 Embora o **MPAM** adote, preferencialmente, soluções de softwares livres que, apesar de eficazes, não apresentam eficiência satisfatória em setores com grande volume de digitalização de documentos físicos, tornando os processos mais lentos e improdutivos.

2.6 Nesses casos, o uso do **Adobe Acrobat Reader Pro DC** tem se mostrado mais adequado por oferecer recursos como reorganização de páginas digitalizadas, compactação, combinação de documentos, entre outros, conferindo maior agilidade às unidades administrativas.

2.7 A escolha pela solução **Adobe** justifica-se por ser a ferramenta já em uso pelas áreas demandantes, cujo domínio foi adquirido ao longo do tempo, por

meio da prática contínua. A substituição por outra solução poderia gerar incompatibilidades com os trabalhos já realizados, além de custos adicionais com treinamentos, instalação e configuração.

2.8 A contratação está alinhada ao **Plano Estratégico 2017-2027 do MPAM**:

- Objetivo 3.02 - Aprimorar a infraestrutura, gestão e governança de tecnologia da informação e,
- Iniciativa estratégica 3.02.1 – Definir e implantar processo de aquisições e contratação de TIC.

2.9 Visa a manutenção e continuidade das atividades em andamento ou já iniciadas.

2.10 Trata-se de **serviço e fornecimento comum**, conforme disposto no Art. 6º, XIII da Lei n.º 14.133/21, visto que os elementos de desempenho e qualidade que compõem a solução são padronizados e amplamente conhecidos e utilizados por fornecedores e consumidores dos produtos e serviços **ADOBE**.

2.11 As atividades de manutenção, suporte e atualização constituem **serviço continuado**, pois a interrupção pode comprometer o prosseguimento das atividades do **MPAM**, além de a contratação poder estender-se por mais de um exercício financeiro.

2.12 Benefícios diretos e indiretos que resultarão da contratação.

- a) Atualização das licenças com todas as bibliotecas disponíveis para uso do software;
- b) Elaboração e edição de vídeos e imagens para publicação;
- c) Elaboração e edição de arquivos em PDF;
- d) Abertura de arquivos em formatos compatíveis com o praticado pelo mercado;
- e) Correções de versões do software;
- f) Serviços de suporte técnico para os colaboradores do **MPAM**;
- g) Manutenção e/ou continuidade dos trabalhos desenvolvidos ou em fase de execução, evitando novos treinamentos do corpo técnico;
- h) Padronização da apresentação dos trabalhos e projetos executados, por meio de ferramentas atualizadas e em correto funcionamento para desenvolvimento dos projetos e trabalhos desenvolvidos no **MPAM**;
- i) Garantir a qualidade dos serviços e consequentemente a melhoria na produtividade das áreas na execução de suas atividades.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 O objeto deste Termo compreende a contratação de licenças da suite **Adobe Creative Cloud (todos os Apps)** e **Adobe Acrobat Pro DC**, pelo critério de julgamento **menor preço global**, para atender às necessidades da **PGJ**, descritos a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Total	Unidade

Item	Descrição	Unidade	Total	Unidade
1	Subscrição de licença da suite Adobe Creative Cloud (todos os Apps) - VIP, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses	Licença de uso	4	Unidade
2	Subscrição de licença Adobe Acrobat Pro DC - VIP, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses .	Licença de uso	2	Unidade

3.1.1 Suíte de Programas para plataforma Windows.

3.1.2 Números VIP das atuais licenças: B9D8F440960980046F2A e 92C1AEA08F3E1221354A.

3.1.3 A ativação das licenças deverá ocorrer a partir do dia subsequente à expiração das licenças vigentes. **As licenças de uso do software atualmente instaladas** no Número VIP: **B9D8F440960980046F2A** expiram em **30/12/2025** e as no Número VIP: **92C1AEA08F3E1221354A** em **15/05/2026**.

3.2 A **CONTRATADA** deverá fornecer pelo período de **24 (vinte e quatro) meses, a partir de** da data de assinatura do contrato, os licenciamentos de **Adobe Creative Cloud** das demandas identificadas acima.

3.3 Da execução das atividades e informações administrativas

3.3.1 A versão dos softwares disponibilizados na data de entrega do produto e suas atualizações **deverão ser sempre as mais recentes**, em todos os casos, com compatibilidade para plataformas adquiridas.

3.3.2 A documentação técnica deverá ser, preferencialmente, em português do Brasil.

3.3.3 Em caso de atualização do produto, quando a aplicação da nova versão resultar em perda de dados, incapacidade de abertura ou gravação de arquivos ou qualquer outra incompatibilidade relativamente às versões anteriores, tais restrições deverão estar claramente relatadas na descrição dos requisitos de natureza técnica das propostas.

3.3.4 As versões contratadas e suas atualizações devem manter-se disponíveis para download, através de link, usuário e senha a serem informados pela **CONTRATADA**.

3.3.5 Deverá ser disponibilizado serviço de manutenção, suporte, garantia, atualização, ferramenta de gerenciamento das licenças e segurança do fabricante durante todo o período da vigência do contrato, contado a partir da lavratura do **Termo de Recebimento Definitivo**.

3.3.6 A **CONTRATADA** deverá prestar, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, respeitada a vigência contratual, **SUPORTE TÉCNICO REMOTO** e telefônico em regime 24x7x365, com início de atendimento em até 1 (uma) hora após abertura do chamado e prazo de até 4 (quatro) horas para resolução do problema, incluindo realização dos procedimentos de diagnósticos, aplicação de "*patches*" e correções conhecidas do fabricante. Para os defeitos desconhecidos de software ou que tenham a necessidade de alteração no código fonte do produto, atualização de "*Release*" ou Versões, desenvolvidas em laboratórios do fabricante após análise

detalhada e criteriosa dos efeitos dessa alteração, será permitida a entrega de solução de contorno dentro do prazo estipulado de até 6 (seis) horas, mantendo o ambiente ativo e operacional até a solução definitiva.

3.3.7 Os serviços de suporte técnico deverão garantir o funcionamento, manutenção e fornecimento de novas versões e modificações (updates e upgrades) para os softwares.

3.3.8 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar canais de acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de número de telefone de discagem gratuita (0800) e internet, para abertura de chamados técnicos objetivando respostas de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento dos softwares.

3.3.9 A abertura de chamados técnicos deverá ser registrada e constar, explícito e claramente a data, horário, descrição do problema e o respectivo grau de criticidade.

3.3.10 Não haverá custos adicionais para o **MPAM** quanto ao número de incidentes técnicos e volume de abertura dos chamados.

4. REQUISITOS DO FORNECEDOR

4.1 Tendo em vista que o objeto desta aquisição possui padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos em edital, a contratação será realizada por licitação na modalidade Pregão Eletrônico, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

4.2 Forma de fornecimento

4.2.1 O fornecimento do objeto será integral.

4.3 Da necessidade de vistoria técnica

4.3.1 Não se aplica.

4.4. Condições para participar da licitação

4.4.1 Para que possam ser habilitados a fornecerem os produtos 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, materiais de natureza e vulto compatíveis com o objeto deste instrumento, que permita(m) estabelecer, por comparação, proximidade de características funcionais técnicas, dimensionais, quantitativas e qualitativas.

4.4.2 Para fins de comprovação de aptidão, serão considerados compatíveis com objeto, os atestados de capacidade técnica que comprovem o fornecimento concomitante de 50% do objeto licitado.

4.5 Apresentação de amostras

4.5.1 Não se aplica.

5. DA FORMALIZAÇÃO, E PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

A cada demanda de aquisição do(s) item(ns) registrado(s), a **CONTRATANTE** formalizará um contrato administrativo observando as seguintes condições:

5.1 Prazo e condições de entrega

5.1.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer as licenças, nos termos descritos neste Termo, **no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos** da data de assinatura do contrato e recebimento da Nota de Empenho e Autorização de Fornecimento pela **CONTRATADA**.

5.1.2 Os softwares deverão ser entregues instalados e configurados nos locais indicados pelo **MPAM**, em dias úteis (segunda a sexta-feira), no horário de 8 às 14 horas ou disponibilizados pela internet em site específico, por meio da liberação dos acessos aos softwares de acordo com o quantitativo e condições definidas na Autorização de Fornecimento.

5.1.3 A liberação dos acessos aos softwares deverá ser comunicada a **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DTIC**, através do endereço de email: dtic@mpam.mp.br.

5.1.4 No ato, deverão ser entregues as respectivas licenças para ativação, estando estes em perfeitas condições de uso, conforme as especificações técnicas exigidas e contratadas.

5.1.5 O prazo de vigência da garantia e assistência técnica decorrente desta licitação dar-se-á a partir da data de sua assinatura, por um período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado na forma da Lei n.º. 14.133/2021.

5.1.6 A **CONTRATADA** deverá fornecer garantia de atualização das versões, por um período de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

5.2. Da vigência do contrato

5.2.1 A vigência do Contrato será de **12 (doze) meses**, contados da data de sua última assinatura pelas partes, sendo resguardados os direitos relacionados à garantia e a assistência técnica vinculados às licenças adquiridas, conforme descrito neste Termo.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1 Requisitos Legais

6.1.1 A presente contratação observará os seguintes normativos:

6.1.1.1 Constituição Federal de 1988;

6.1.1.2 Lei n.º 14.133 de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

6.1.1.3 Lei n.º 13.709 de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.2 Requisitos de Sustentabilidade

6.2.1. Como a aquisição envolve o direito de uso temporário (subscrição) do software Adobe Creative Cloud, a implementação do objeto desejado não resultará em impactos ambientais significativos para o MPAM.

6.2.2. Todos os manuais, guias de instruções, ajuda e interface do software deverão ser disponibilizados preferencialmente para o idioma português do Brasil (PT-BR) e fornecidos em meio digital;

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

6.3 Subcontratação

6.3.1 À **CONTRATADA** é vedada a subcontratação para a execução do objeto deste contrato.

6.4 Garantia contratual

6.4.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar garantia contratual, no prazo máximo de **10 (dez) dias** da assinatura do contrato, no valor correspondente a 5% do valor avençado.

6.4.2 A vigência da garantia, na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ser apresentada ao **MPAM**, com validade não inferior a 90 (noventa) dias consecutivos, além da garantia e assistência técnica contratada.

6.4.2.1. Uma vez emitido o Termo de Recebimento Definitivo, a **CONTRATADA** deverá ajustar a validade do seguro-garantia ou fiança bancária, para considerar sua data de emissão, marco inicial para a contagem do tempo de garantia e da assistência técnica contratado.

6.4.3 A garantia, na modalidade caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública será devolvida à **CONTRATADA** no prazo de até 90 (noventa) dias consecutivos, após expirar a vigência da garantia do(s) produto(s) adquirido(s).

6.4.4 Se, por qualquer razão, for necessária a alteração do Contrato, a **CONTRATADA** ficará obrigada, caso necessário, a providenciar a complementação ou substituição da garantia, conforme a modalidade que tenha escolhido, devendo fazê-lo no prazo de **10 (dez) dias úteis** a contar do recebimento da notificação expedida pelo **MPAM**.

6.4.5 Se a garantia apresentada, conforme o caso, deixar de ser hábil para o fim a que se destina, o **MPAM** notificará a **CONTRATADA**, para que a substitua no prazo de **10 (dez) dias úteis** a contar do recebimento da notificação.

6.4.6 Se a **CONTRATADA** desatender qualquer dos prazos acima referidos incorrerá na multa de **5% (cinco por cento)** sobre o valor do contrato, além de recair-lhe a responsabilidade por eventuais perdas ou prejuízos causados ao **MPAM**, salvo na ocorrência de motivo aceitável justificado tempestivamente até o último dia do prazo. Nesse caso, o **MPAM** indicará novo prazo à **CONTRATADA**, que deverá cumpri-lo, caso contrário sofrerá a penalidade acima referida.

6.4.7 A garantia responderá pelo inadimplemento das condições contratuais, pelos danos ou prejuízos causados ao **MPAM** e pelas eventuais multas ou penalidades aplicadas, podendo ainda reter créditos decorrentes do Contrato, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais.

6.4.8 Uma vez aplicada multa à **CONTRATADA**, e realizado o desconto do valor apresentado como garantia, a Administração poderá convocá-la para que complemente aquele valor inicialmente oferecido.

6.4.9 No caso de rescisão do contrato determinada por ato unilateral e escrito da Administração, havendo culpa da **CONTRATADA**, a garantia será executada para ressarcimento da Administração, referente aos valores das

multas e indenizações a ela porventura devidos, conforme Art. 124, §1º da referida lei das licitações.

6.4.10 Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da **CONTRATADA**, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda o direito à devolução da garantia, aos pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão e ao pagamento do custo da desmobilização, conforme Art. 138, § 2º da Lei n.º 14.133/21.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1 Obrigações da CONTRATADA

7.1.1 A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações constantes neste termo de referência, minuta de contrato e seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando:

7.1.2 Apresentar, **no prazo de até 10 (dez) dias corridos**, contados a partir da assinatura do Contrato ou do recebimento da Nota de Empenho e da Autorização de Fornecimento de Materiais/Serviços:

7.1.2.1 Indicação formal do preposto da **CONTRATADA** apto a representá-la junto à **CONTRATANTE**, que deverá responder pela fiel execução do contrato, designado para acompanhar sua execução e atuar como interlocutor principal junto à **CONTRATANTE**, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

- A indicação do preposto deverá ser acompanhada de seus dados pessoais, (no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa) e dados de contrato, como e-mail, telefone, whatsapp e outros.

7.1.2.2 Apresentação da declarações/certificados do fabricante, comprovante que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência.

7.1.3 Efetuar a entrega do objeto contratado, dentro do prazo e de acordo com as especificações constantes deste Termo de Referência, observando 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.

7.1.4 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Termo, sem prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE**, não sendo aceita a transferência de responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros ou quaisquer outros.

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

7.1.6 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.

7.1.6.1 A ação de fiscalização não exonera a **CONTRATADA** de suas

responsabilidades contratuais.

7.1.7 Manter contato e realizar o planejamento dos serviços com o **CONTRATANTE** de forma a executar quaisquer tarefas ou ajustes inerentes ao objeto contratado.

7.1.8 Acatar as observações feitas pela **FISCALIZAÇÃO** da **CONTRATANTE** quanto à execução dos serviços.

7.1.9 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de **FISCALIZAÇÃO** do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados, inerentes à execução do objeto contratual, observado o art. 137, II, da Lei n.º 14.133/21.

7.1.9.1 A **CONTRATADA** deverá responder por escrito, no prazo máximo de **até 2 (dois) dias consecutivos**, a quaisquer comunicações e/ou esclarecimentos requisitados pela **CONTRATANTE**, pertinentes à execução do contrato e que venham a ser solicitados pelo **MPAM**.

7.1.10 A **CONTRATADA** deverá responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, e às demais normas pertinentes.

7.1.11 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.

7.1.11.1 Nos casos de eventual atraso na entrega do objeto, comunicar à **CONTRATANTE** antes de expirar tal prazo, quaisquer problemas que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

7.1.12 Responsabilizar-se por falhas na execução dos serviços que venham a se tornar aparentes em data posterior à sua entrega, ainda que tenha havido aceitação do mesmo.

7.1.13 Responsabilizar-se pela garantia e assistência técnica das licenças, caso o fabricante e/ou assistência técnica autorizada por este não puder fazê-lo ou se recusar.

7.1.14 Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na respectiva licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

7.1.15 Responder pela idoneidade moral e técnica dos seus empregados, sendo única, integral e exclusivamente responsável, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, causados, direta ou indiretamente, à **CONTRATANTE** ou a terceiros, provenientes da execução dos serviços objeto deste termo de referência, quaisquer que tenham sido as medidas preventivas adotadas, respondendo por si e seus procuradores.

7.1.16 Responsabilizar-se por obter todas as franquias, licenças, aprovações e demais exigências de órgãos competentes, inclusive responsabilizando-se por todos os ônus decorrentes.

7.1.17 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.

7.2. Obrigações da CONTRATANTE

7.2.1 Acompanhar e fiscalizar, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, na forma prevista na Lei n.º 14.133/21, exigindo o cumprimento de todas as obrigações assumidas, de acordo com o contrato e seus anexos.

7.2.2 Nomear **GESTOR** e **FISCALIZAÇÃO** técnica e administrativa, para acompanhar e fiscalizar, a execução dos contratos.

7.2.3 As ações de fiscalização não excluem nem reduzem a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

7.2.4 Encaminhar formalmente a demanda por meio de Autorização de Fornecimento de Material/Serviços, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

7.2.5 Fornecer à **CONTRATADA** as informações necessárias à fiel execução do objeto deste termo de referência.

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

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

7.2.8 Efetuar regularmente o pagamento da **CONTRATADA**, dentro dos critérios estabelecidos neste termo de referência e no contrato, quanto aos serviços devidamente realizados, por meio de Ordem Bancária, após o atesto das notas fiscais/faturas pelo comitê responsável.

7.3 Do parcelamento do Objeto

7.3.1 Essa contratação não admitirá parcelamento, conforme descrito no ETP.

7.4 Resultados e Benefícios esperados da Contratação

7.4.1 Com a **licitação na modalidade pregão eletrônico**, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- a) Garantir a qualidade dos serviços realizados pelo **MPAM**;
- b) Promover a satisfação dos cidadãos beneficiários dos serviços institucionais;

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1 Execução e acompanhamento do contrato

8.1.1 A execução do objeto compreende todas as atividades necessárias à contratação, entrega, aferição, instalação, configuração e fornecimento de suporte e garantia técnica da solução. Os marcos temporais principais são sumarizados no quadro abaixo e detalhados em seguida.

Marco	Prazo	Evento	Responsável	Critério de aceite
D0	-	Assinatura do contrato e emissão da Autorização de Fornecimento de Material e Serviço.	MPAM e CONTRATADA	Contrato e AFMS assinados
D1	D0 + 10	Designação de preposto da CONTRATADA; Entrega da garantia contratual.	CONTRATADA	Recebimento dos documentos pela FISCALIZAÇÃO
D2	D0 + 30	Entrega das licenças.	CONTRATADA	Licenças entregues
D3	D2 + 10	Emissão do termo de recebimento definitivo.	MPAM	Licenças entregues em conformidade quantitativa

8.2 Da Garantia e Suporte/Assistência Técnica

8.2.1 24 (vinte e quatro) meses;

8.3 Comunicação

8.3.1 As comunicações relacionadas a quaisquer aspectos desta contratação deverão ser realizadas por sistema de correio eletrônico (e-mail), preferencialmente, para garantir agilidade e registro adequado.

8.3.2 Eventos relevantes serão obrigatoriamente documentados no processo administrativo respectivo, tão logo seja possível.

8.4 Procedimentos de transição e finalização do contrato

8.4.1 Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

8.5 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

8.5.1 Não se aplica.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n.º 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

9.3 As comunicações entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** devem ser

realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

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

9.6 Fiscalização

9.6.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

9.6.2 Compete ao **Gestor da Ata/Contrato**, além de outras atribuições, nos termos da lei:

- a) Acompanhar os prazos de execução e de vigência do contrato, conforme as rotinas e procedimentos estabelecidos pelo **MPAM**, e as cláusulas do contrato ou instrumento equivalente, comunicando à **CONTRATADA** e à unidade competente da Administração eventuais atrasos e encaminhando, em tempo hábil, expediente para a prorrogação do Contrato;
- b) Coordenar e acompanhar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;
- c) Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
- d) Comunicar à Autoridade Competente as ocorrências relacionadas à execução do contrato que ultrapassem a sua competência;
- e) Emitir TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, juntamente com a **FISCALIZAÇÃO**, comprovando a avaliação do cumprimento das obrigações assumidas pelo **CONTRATADO**;
- f) Receber e conferir as faturas/notas fiscais emitidas pela **CONTRATADA**, e encaminhar, devidamente certificadas/atestadas ao setor competente, observando, previamente, se a fatura apresentada pela **CONTRATADA** refere-se ao objeto que foi efetivamente **CONTRATADO**;
- g) Encaminhar o processo à unidade competente para proceder à liquidação da despesa, alertando para a data limite para pagamento das notas fiscais/fatura;
- h) Requisitar a prorrogação de contrato, se possível, junto à Autoridade Competente, que deve ser providenciada antes de seu término, reunindo as justificativas necessárias;

- i) Elaborar a comunicação à área competente para abertura de nova licitação, antes de findo a prestação de serviços e com antecedência razoável;
- j) Cuidar das alterações de interesse da **CONTRATADA**, que deverão ser por ela formalizadas e devidamente fundamentadas, principalmente em se tratando de pedido de reequilíbrio econômico-financeiro ou repactuação, sendo que, no caso de pedido de prorrogação de prazo, deverá ser comprovado o fato impeditivo da execução, o qual, por sua vez, deverá corresponder àqueles previstos na Lei n. 14.133/21 e alterações, se possível;
- k) Esclarecer dúvidas e transmitir instruções ao **CONTRATADO**, comunicando alterações de prazos, cronogramas de execução e especificações do projeto, inclusive solicitando ao setor competente da Administração, quando necessário a emissão de parecer técnico;
- l) Deflagrar e conduzir os procedimentos de finalização à **CONTRATADA**, com base nos termos contratuais, sempre que houver descumprimento de suas cláusulas por culpa da **CONTRATADA**, acionando as instâncias superiores e/ou os órgãos públicos competentes quando o fato exigir;
- m) Verificar se a entrega de materiais ou a prestação do serviço está sendo executada em conformidade com o pactuado, no tocante a prazo, especificações, preço e quantidade;
- n) Rejeitar bens e serviços que estejam em desacordo com as especificações do objeto contratado;
- o) Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e pela qualidade dos produtos fornecidos e dos serviços prestados;
- p) Notificar a **CONTRATADA** em qualquer ocorrência desconforme com as cláusulas contratuais, sempre por escrito, com prova de recebimento da notificação (procedimento formal, com prazo);
- q) Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada para fins de pagamento; e
- r) Orientar a **CONTRATADA**, por intermédio do preposto, sobre a correta execução do Contrato e, pelo mesmo meio, levar ao seu conhecimento as situações temerárias, recomendando medidas e estabelecendo prazo de resolução.

9.6.3 Compete ao **Fiscal Técnico**, além de outras atribuições, nos termos da lei:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nos aspectos técnicos da solução, conforme o respectivo regimento técnico aplicável;
- b) Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e pela qualidade dos produtos fornecidos e dos serviços prestados, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;
- c) Ler atentamente o Termo de Contrato e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos

observados;

d) Esclarecer dúvidas do preposto/representante da **CONTRATADA** que estiverem sob a sua alçada, encaminhando às áreas competentes os problemas que surgirem quando lhe faltar competência;

e) Notificar a **CONTRATADA** para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, quando identificada qualquer inexatidão ou irregularidade;

f) Informar ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, irregularidades que possam demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

g) Comunicar ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

h) Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato; e

i) Orientar a **CONTRATADA**, por intermédio do preposto, sobre a correta execução do contrato e, pelo mesmo meio, levar ao seu conhecimento as situações temerárias, recomendando medidas e estabelecendo prazo de resolução.

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. Do recebimento provisório e definitivo

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

10.1.2 O **RECEBIMENTO PROVISÓRIO** será realizado pela **COMISSÃO** designada, que irá acompanhar os prazos até a efetiva ativação das licenças para uso.

i) O **RECEBIMENTO PROVISÓRIO** não constitui aceitação dos mesmos.

10.1.3 O **RECEBIMENTO DEFINITIVO** será realizado por **FISCAL TÉCNICO** ou **COMISSÃO** especialmente designada, **no prazo máximo de 10 (dez) dias**, a contar do recebimento provisório, para verificação da conformidade com as condições, especificações e obrigações contratuais.

i) O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais;

ii) Uma vez constatado o cumprimento das obrigações de fornecimento, o **TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO** será emitido, que consistirá na declaração formal de que os serviços fornecidos atendem aos requisitos estabelecidos no contrato, comprovando o

atendimento das exigências contratuais.

10.1.4 O **RECEBIMENTO PROVISÓRIO** o u **DEFINITIVO** do objeto não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela perfeita execução do objeto deste Termo.

10.1.5 As não conformidades e desvios de qualidade observados serão descritos em relatório, e não serão recebidos definitivamente, devendo a pendência ser completamente sanada pela **CONTRATADA**, em no máximo **15 (quinze) dias consecutivos**, contados da notificação da **CONTRATANTE**.

10.2 Liquidação

10.2.1 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal/fatura equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e da **CONTRATANTE**;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.2.2 Em caso de inconsistência na documentação, o fiscal rejeitará os documentos, devendo a **CONTRATADA** proceder à devida correção, realizando nova juntada.

10.2.3 Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à **CONTRATANTE**.

10.2.4 A nota fiscal/fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, conforme descrito no contrato administrativo.

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

10.2.6 A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

I. Advertência:

II. Multa, nos seguintes termos:

Item	Penalidade	Sanção	Limite
1	Atraso injustificado na entrega do objeto contratado, ou pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos no Edital	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho, por dia de atraso, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 21.º (vigésimo primeiro) dia, a CONTRATADA ficará sujeita à inexecução parcial ou total do objeto, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da CONTRATADA às sanções correlatas.
2	Atraso injustificado na regularização pertinente quando da recusa do objeto fornecido, na fase de RECEBIMENTO .	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho, por dia de atraso, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 21.º (vigésimo primeiro) dia, a CONTRATADA ficará sujeita à inexecução parcial ou total do objeto, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da CONTRATADA às sanções correlatas.
3	Recusar-se a substituir, corrigir ou reemitir licenças inválidas, indevidamente alocadas, expiradas antes do prazo contratado ou com vícios que impeçam a ativação e o uso regular do software, quando tais vícios forem imputáveis à CONTRATADA.;	Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor da Nota de Empenho	Não se aplica.

Item	Penalidade	Sanção	Limite
4	Disponibilizar licenças não oficiais ou em desconformidade com o programa/licenciamento do fabricante (p. ex., fora do VIP), ou empregar chaves/contas/métodos não certificados que violem os termos de uso do fabricante.	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da Nota de Empenho. Por ocorrência	Não se aplica.
5	Atraso injustificado para restabelecer a disponibilidade e operação das licenças/serviço de software, em descumprimento aos prazos de SLA previstos (início do atendimento em até 1 hora; solução definitiva em até 4 horas; e, para defeitos desconhecidos, solução de contorno em até 6 horas, mantendo o ambiente ativo).	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, por dia de atraso, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 21.º (vigésimo primeiro) dia, a CONTRATADA ficará sujeita à inexecução parcial ou total do objeto, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da CONTRATADA às sanções correlatas.
6	Deixar de prover medidas de contingência quando ultrapassados os prazos de atendimento (por exemplo: licenças temporárias/emergenciais, realocação emergencial de assentos ou mecanismo equivalente que mantenha o ambiente ativo até a solução definitiva).	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, por dia de atraso, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 21.º (vigésimo primeiro) dia, a CONTRATADA ficará sujeita à inexecução parcial ou total do objeto, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da CONTRATADA às sanções correlatas.

Item	Penalidade	Sanção	Limite
7	Atraso injustificado na substituição/reatribuição de licenças de usuário (troca de titularidade/assento) solicitada em chamado de suporte/gestão de licenças.	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, por dia de atraso, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 21.º (vigésimo primeiro) dia, a CONTRATADA ficará sujeita à inexecução parcial ou total do objeto, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da CONTRATADA às sanções correlatas.
8	Atraso injustificado na triagem, análise e correção de incidentes de software (p. ex., falhas de ativação, erros de atualização, bugs críticos) no atendimento de chamado de suporte.	Multa de mora diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, por dia de atraso, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 11.º (décimo primeiro) dia, a CONTRATADA ficará sujeita à inexecução parcial ou total do objeto, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da CONTRATADA às sanções correlatas.
9	Atraso injustificado no fornecimento da documentação comprobatória de garantia, suporte e atualização (termos de serviço, SLA vigente, evidências de cobertura do fabricante e acesso ao portal/console de gestão de licenças).	Multa de mora diária de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, por dia de atraso, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 11.º (décimo primeiro) dia, a CONTRATADA ficará sujeita à inexecução parcial ou total do objeto, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da CONTRATADA às sanções correlatas.

Item	Penalidade	Sanção	Limite
10	Atraso injustificado na resposta aos pedidos de esclarecimentos de ordem técnica.	Multa de mora diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, por dia de atraso, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1.º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do respectivo prazo.	A partir do 11.º (décimo primeiro) dia, a CONTRATADA ficará sujeita à inexecução parcial ou total do objeto, sendo possível a rescisão unilateral do contrato pela Administração e a sujeição da CONTRATADA às sanções correlatas.
11	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação não prevista neste Termo de Referência	Multa de mora diária de 1% (um por cento) sobre o valor da Nota de Empenho	Limitada a sua aplicação até 15% (quinze por cento).
12	Quando, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE , o vencedor não providenciar o devido cadastramento junto ao Sistema de Administração Financeira e Contabilidade – Cadastramento de Credores da SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO D AMAZONAS – SEFAZ-AM, na forma prevista no Edital.	Multa de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) sobre o valor total da proposta.	Não se aplica.
13	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.	Não se aplica.
14	Inexecução total do objeto.	Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas.	Não se aplica.

II. Com fundamento no artigo 156, inciso III, da Lei n.º 14.133/2021, ficará

impedido de licitar e contratar, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo de multa de até 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

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

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

11.3 A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem 11.1 também aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa deste Termo de Referência.

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

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

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

11.8 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

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

11.10 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

12. 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.

13. DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE

Declaro que este Termo de Referência está de acordo com a Lei n.º 14.133/2021 e alterações.

Manaus – AM, na data da assinatura eletrônica.

JULIANO GONÇALVES DE VASCONCELLOS

Agente Técnico

TADEU AZEVEDO DE MEDEIROS

Chefe do Setor de Sistemas de Informação

RENATO MARQUES LESSA

Requisitado

14. APROVAÇÃO

Solicitamos aprovação.

EUDO ASSIS DE LIMA JÚNIOR

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **Eudo de Lima Assis Júnior, Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)**, em 06/07/2026, às 13:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Gonçalves de Vasconcellos, Agente Técnico - Web Designer**, em 06/07/2026, às 14:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tadeu Azevedo de Medeiros, Chefe do Setor de Sistemas de Informação - SSI**, em 06/07/2026, às 14:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Renato Marques Lessa, Agente Técnico - Analista de Sistemas**, em 06/07/2026, às 15:25, 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 **2193647** e o código CRC **B6BBBECA**.
