TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto: Contratação da empresa PRODAM para prestação de serviços continuados de tecnologia da informação, compreendendo a disponibilização, licenciamento, manutenção e suporte de Sistema Informatizado de Controle de Material de Consumo (Estoque) e Patrimônio Permanente, em ambiente web, destinado a atender todas as unidades administrativas e judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Justificativa para a contratação:

1.2.1. A necessidade decorre da imprescindibilidade de garantir a continuidade da gestão patrimonial e de materiais de consumo no âmbito do TJAM. O Sistema Informatizado de Controle de Material e Patrimônio (atualmente operado via sistema AJURI/PRODAM) é ferramenta indispensável para registro, controle, inventário e rastreabilidade dos bens permanentes e de consumo, assegurando a conformidade exigida pelos órgãos de controle.

1.2.2. Demais justificativas para a contratação encontram-se pormenorizadas em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

1.2.3. Os resultados esperados com a contratação são:

1.2.3.1. Garantia de Continuidade Operacional Absoluta: Assegurar a manutenção ininterrupta das atividades de gestão de material de consumo (estoque) e patrimônio permanente desenvolvidas pela Divisão de Patrimônio e Material (DVPM), eliminando o risco de paralisia operacional decorrente da iminente extinção do vínculo contratual anterior.

1.2.3.2. Eficiência Logística e Mitigação de Riscos no Inventário Anual: Fornecer à Comissão de Inventário Anual a sustentação tecnológica necessária para suportar o pico sazonal de movimentações estimadas (até 28.000 transações/mês no último bimestre), garantindo celeridade e precisão no fechamento do balanço patrimonial e contábil do Tribunal.

1.2.3.3. Preservação da Integridade e do Histórico de Dados: Evitar a necessidade de migração complexa de dados para plataformas terceiras, mitigando os riscos críticos de perda de informações históricas, inconsistências de inventário e falhas na rastreabilidade de bens distribuídos por todas as unidades administrativas e judiciais.

1.2.3.4. Conformidade Legal e Transparência na Gestão Pública: Garantir o atendimento pleno às exigências dos órgãos de controle interno e externo no que tange à regularidade fiscal, contábil e patrimonial, consolidando uma governança administrativa baseada na transparência e no controle rigoroso dos bens públicos.

1.2.3.5. Atualização Sistêmica Conforme Demandas Institucionais: Promover, por meio do consumo planejado das *horas*, a evolução contínua da ferramenta tecnológica frente a novas exigências normativas e dinâmicas internas de trabalho, otimizando o fluxo de entradas, saídas e transferências de bens permanentes e de consumo.

1.3. Especificação técnica do Objeto e Quantitativo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO / FAIXA DE FATURAMENTO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (Mês)	VALOR UNITÁRIO (R$)	VALOR MENSAL (R$)
1	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Faturamento mínimo)	Transações/mês	3000	-	R$
2	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Média mensal de consumo regular entre Janeiro e Outubro) até 10.000 transações	Transação/mês	10.000	R$	R$
3	Sistema de Controle de Material e Patrimônio - AJURI (Média sazonal de pico no bimestre de inventário entre Novembro e Dezembro) acima de 10.000 transações	Transação/mês	28.000	R$	R$
4	**Suporte Técnico Especializado (sob demanda)**	Horas/mês	40	R$	R$

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO / FAIXA DE FATURAMENTO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (Mês)	VALOR UNITÁRIO (R$)	VALOR MENSAL (R$)
	*Demanda Mensal Estimada				

1.3.1. A justifica para o quantitativo a ser adquirido encontra-se no Estudo Técnico Preliminar, anexo a este termo.

1.3.1.1. A volumetria regular de 10.000 transações mensais reflete o fluxo ordinário de entradas, saídas e transferências de materiais do Tribunal.

1.3.1.2. A variação sazonada de 28.000 registros no último bimestre justifica-se pela alta carga operacional decorrente dos trabalhos da Comissão de Inventário Anual e fechamento de balanço, exigindo elasticidade da solução tecnológica contratada.

1.3.1.3. O quantitativo de 40 (quarenta) horas destina-se a cobrir mensalmente as demandas de suporte especializado e manutenções evolutivas de pequena complexidade.

1.3.1.4. Define-se como transação uma unidade lógica e indivisível de trabalho composta por uma sequência de operações que devem ser tratadas como um único bloco, garantindo que ou todas as etapas sejam concluídas com sucesso (commit) ou nenhuma alteração seja aplicada no sistema (rollback). Para manter a integridade e a confiabilidade dos dados, toda transação deve obedecer às propriedades ACID: Atomicidade (princípio do "tudo ou nada"), Consistência (preservação das regras e restrições do banco), Isolamento (execução independente, sem interferência de outras transações simultâneas) e Durabilidade (garantia de que as mudanças confirmadas permaneçam salvas mesmo diante de falhas no sistema), sendo fundamental em operações críticas como transferências de dados.

1.3.2. A solução deverá atender, de forma não exaustiva, os seguintes requisitos:

a) Disponibilização em ambiente web seguro, permitindo que o sistema seja acessado de forma remota por todas as unidades administrativas e judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM).

b) Índice mínimo mensal de 98% de disponibilidade do sistema, desconsiderando do cálculo as indisponibilidades programadas e previamente autorizadas pela fiscalização.

c) Elasticidade e capacidade técnica estrutural para suportar picos sazonais de utilização no último bimestre do exercício (novembro e dezembro), garantindo estabilidade e desempenho para um volume de até 28.000 (vinte e oito mil) transações mensais.

d) Mecanismos rígidos para controle de níveis de acesso, permitindo a criação, atribuição e alteração de perfis operacionais e administrativos conforme as necessidades das unidades.

e) Rastreabilidade total e registro de logs de auditoria de todas as operações e transações realizadas no sistema, incluindo movimentações de entrada, saída, transferências e atualizações patrimoniais.

f) Execução de rotinas periódicas de backup e garantia de consistência absoluta na restauração das informações sempre que solicitado pela fiscalização.

g) Migração integral e sem perdas da base de dados existente (se necessário) (proveniente do histórico do sistema anterior), assegurando a continuidade e a consistência das informações patrimoniais já registradas.

h) Apresentação de plano de transição estruturado (se necessário), seguido pela realização de testes de consistência e homologação técnica antes do início da operação definitiva.

i) Módulo completo para Gestão de Material de Consumo (Estoque), contemplando o recebimento e inserção de dados de Notas Fiscais, controle de almoxarifado, saídas de materiais e a inclusão de quantitativo geral nos relatórios.

j) Módulo completo para Gestão de Patrimônio Permanente, englobando procedimentos de tombamento de materiais (com validação de regras de depreciação), controle de empréstimos e devoluções, além de funcionalidades para alienação e baixa de bens em lote.

k) Módulo específico para a realização de Inventário, parametrizado para permitir a abertura, acompanhamento e encerramento de inventários anuais, com isolamento de dados de modo que a abertura de uma unidade administrativa não exponha indevidamente as demais dependências.

l) Capacidade de emissão de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, incluindo balanços patrimoniais, listagens de estoque e o fornecimento de um relatório mensal consolidado de chamados técnicos e evoluções executadas.

1.3.3. A contratada deverá fornecer Suporte Técnico, em formato remoto, no idioma português do Brasil através de contato telefônico, e-mail ou o que melhor se adequar, conforme necessidade da contratante.

1.3.4. Todo o suporte técnico operacional, como o atendimento a chamados de usuários, esclarecimento de dúvidas conceituais, orientações de uso e resoluções de problemas na utilização da solução web (Sistema AJURI) deverão ser fornecidos integralmente sem qualquer ônus adicional ou custos sobressalentes ao Tribunal de Justiça.

1.3.5. É vedada a utilização de **horas** ou a emissão de Ordens de Serviço sob demanda para a cobertura de atividades ordinárias de atendimento ao usuário final - tais como:

a) esclarecimento de dúvidas operacionais e conceituais do sistema

b) atendimento via helpdesk/suporte remoto

c) orientações de uso, correção de bugs ou inconsistências nativas

d) disponibilização de manuais.

1.3.5.1 Tais serviços compõem o escopo fixo da contratação e já estão inclusos nos valores mensais do faturamento do módulo web.

1.3.5.2 A utilização do **saldo de horas** destinar-se-á, exclusivamente, ao atendimento de serviços de sustentação especializada, manutenções evolutivas, adaptativas ou melhorias estruturais devidamente homologadas pela fiscalização, conforme discriminado

no ANEXO IV deste documento.

1.4. <u>Caracterização do Objeto:</u>

1.4.1. O objeto do presente Termo de Referência enquadra-se no conceito de serviços comuns, nos termos dos incisos XIII, Art. 6º, da Lei nº 14.133/2021.

1.4.2. O objeto possui natureza contínua, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, por se vincular a atividades permanentes que não admitem interrupção.

1.5. Fundamentação Legal:

1.5.1. A contratação deverá obedecer, no que couber, ao disposto na legislação a seguir:

a) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

b) Resolução n.º 64/2023, de 5 de dezembro de 2023;

1.6. Indicação de necessidade de apresentação de amostras, catálogos, manuais, folders ou prospectos:

1.6.1. Não será exigida apresentação de amostras, catálogos, manuais, folders ou prospectos.

1.7. Valor estimado da contratação:

1.7.1. A estimativa de valor da contratação será discriminada no Mapa de Preços a ser elaborado pela Divisão de Compras e Operações.

1.8. Adequação orçamentária:

1.8.1. A contratação pretendida está prevista no Plano de Contratação Anual 2026, sob o Código **DVPM-2026-372.**

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1. O objeto deste Termo de Referência caracteriza-se como situação prevista em que é inexigível a licitação, nos termos do artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

2.2. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço unitário.

2.3. O procedimento para a contratação pretendida neste instrumento **não** será regido pelo Sistema de Registro de Preços, conforme apontado na escolha da solução do Estudo Técnico Preliminar.

2.4. Não será permitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.

3. REQUISITOS DO FORNECEDOR

3.1. Vistoria:

3.1.1. Para a execução do objeto, não será necessária realização de vistoria.

3.2. Qualificação Técnica:

3.2.1. Para esta contratação, fica dispensada a apresentação de atestado de capacidade técnica.

4. MODELO DE GESTÃO

4.1. A fiscalização do objeto será realizada pela Divisão de Patrimônio e Material.

4.1.1. A execução do objeto deverá ser acompanhada e fiscalizada por servidor designado como responsável ou por seu substituto.

4.1.2. A fiscalização será responsável pela avaliação da conformidade dos serviços, e anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à falhas ou problemas observados, determinando o que for necessário à regularização das mesmas.

4.1.3. A existência da fiscalização de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade do fornecedor na total execução do objeto.

4.1.4. Deverá ser mantido preposto, aceito pela CONTRATANTE, durante o período de execução do objeto, para representá-lo sempre que for necessário.

4.2. As comunicações entre o órgão e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica (e-mail) para esse fim.

4.3. Indicação de instrumento para efetivar a contratação:

4.3.1 Será necessária a formalização de contrato para a execução do serviço objeto desse termo.

4.3.2. Após a assinatura do contrato, o órgão poderá convocar o representante da empresa 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.

4.4. Vigência contratual:

4.4.1 A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado na forma do art. 107 da Lei nº 14.133/21.

4.5. Índice de reajuste:

4.5.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, após solicitação da CONTRATADA, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, tendo como limite máximo a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses.

4.5.2. O interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir da data orçamento estimado, assim considerada a data de conclusão da apuração do valor estimado da contratação, ou, da planilha orçamentária, independentemente da data da tabela ou sistema referencial de custos utilizado.

4.5.3. Nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do último reajustamento ocorrido.

4.5.4. O reajuste deverá ser solicitado antes do término da atual vigência deste Contrato, sob pena de preclusão.

4.5.5. Demais condições de repactuação estarão descritas na Minuta Contratual.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE.

5.1. São obrigações e responsabilidades do CONTRATANTE:

5.1.1. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

5.1.2. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as faltas detectadas e comunicando à empresa as ocorrências de qualquer fato que, a seu critério, exija medidas por parte daquela.

5.1.3. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços entregues em desacordo com as exigências deste Termo.

5.1.4. Notificar por escrito a ocorrência de eventuais imperfeições na execução do objeto, fixando prazo para a sua correção.

5.1.5. Proporcionar todas as facilidades para que ocorra a correta execução do objeto.

5.1.6. Comunicar qualquer irregularidade ou ilegalidade encontrada no fornecimento do objeto.

5.1.7. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes à execução do objeto que venham a ser solicitados.

5.1.8. Solicitar o fornecimento do objeto deste Termo de Referência.

5.1.9. Fiscalizar e acompanhar a execução contratual.

5.1.10. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

5.1.11. Demais obrigações estipuladas no Contrato.

5.2. São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

5.2.1. Executar o objeto desta contratação, atendendo às especificações estabelecidas neste Termo de Referência e as quantidades indicadas no instrumento contratual.

5.2.2. Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas em compatibilidade com as obrigações assumidas.

5.2.3. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

5.2.4. Cumprir os normativos e os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

5.2.5. Primar pelo bom planejamento das atividades, utilizar as boas práticas e técnicas de governança, avaliar previamente a viabilidade técnica, os riscos e os impactos de suas ações.

5.2.6. Realizar a entrega do objeto em conformidade com o determinado pelo CONTRATANTE.

5.2.7. Comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do objeto, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.

5.2.8. Responder por todas as despesas decorrentes da execução do objeto.

5.2.9. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado.

5.2.10. Não realizar, promover e incentivar a divulgação de qualquer dado ou informação do ambiente do CONTRATANTE.

5.2.11. Obedecer às normas internas do CONTRATANTE, relativas à segurança, à identificação, ao trânsito e à permanência de pessoas em suas dependências.

5.2.12. Manter sigilo e ciência das normas de segurança e privacidade vigentes no órgão, se responsabilizando por todos os seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

5.2.13. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido.

5.2.14. Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou delas dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

5.2.15. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto.

5.2.16. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito a execução do objeto.

5.2.17. Fornecer os serviços, observadas rigorosamente as especificações constantes no Termo de Referência.

5.2.18. Responder pelos vícios e defeitos dos serviços e assumir os gastos e as despesas que se fizerem necessários para adimplemento das obrigações decorrentes da execução do objeto.

5.2.19. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRANTE sobre quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do objeto, bem como qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus empregados, quando em atendimento, que venha a ser considerada prejudicial ou inconveniente para a CONTRATADA.

5.2.20. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE necessários à perfeita execução do objeto.

5.2.21. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

5.2.22. Demais obrigações estipuladas no Contrato.

6. REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. A execução do objeto deste Termo de Referência será de forma contínua e ininterrupta durante a vigência do contrato.

6.2. A solicitação para início da execução dos serviços será com a expedição da Ordem de Serviço. A comunicação será realizada por e-mail.

6.3. O objeto engloba a disponibilização, o licenciamento e o suporte especializado do Sistema Informatizado de Controle de Estoque e Patrimônio Permanente (atualmente operado via plataforma AJURI/PRODAM), configurado integralmente em ambiente web seguro.

6.4. A escolha desta solução específica fundamenta-se nos seguintes macrorequisitos técnicos e operacionais, com especial destaque para a cobertura integral dos serviços de suporte e assistência:

6.4.1. **Licenciamento e Acesso Web:** Disponibilização de acessos simultâneos para todas as unidades administrativas e judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), na capital e no interior, garantindo mobilidade e descentralização operacional através de navegadores web padrão.

6.4.2. **Integração Exclusiva e Homologada (API SEFAZ/AM):** A solução destaca-se por ser a única capaz de operar a comunicação automatizada de dados em tempo real com as APIs da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ/AM). Essa integração é mandatória para o gerenciamento, consolidação e envio regular das informações e obrigações fiscais relativas ao patrimônio estadual.

6.4.3. **Suporte Técnico e Manutenção Integral:** Como elemento central da solução, a contratada deverá fornecer suporte técnico especializado cobrindo obrigatoriamente as seguintes modalidades:

a) Suporte Corretivo: Diagnóstico e correção imediata de falhas, bugs, erros sistêmicos ou inconsistências que prejudiquem a operação regular do software.

b) Suporte Evolutivo: Desenvolvimento, homologação e implementação de novas funcionalidades e ferramentas que otimizem as rotinas de inventário e emissão de relatórios sob demanda da DVPM.

c) Suporte Adaptativo: Adequações e modificações estruturais necessárias no sistema para alinhá-lo a novas legislações, normas estaduais ou mudanças procedimentais internas do Poder Judiciário.

d) Suporte Preventivo: Monitoramento contínuas da infraestrutura, otimização de banco de dados e auditorias técnicas regulares para antecipar potenciais falhas e garantir a alta disponibilidade do sistema.

e) Níveis de Serviço (SLA) Vinculados ao IMR: Toda a prestação de suporte técnico (corretivo, evolutivo, adaptativo e preventivo) terá seus tempos de resposta e de solução regulados rigidamente pelo Instrumento de Medição de Resultado (IMR), assegurando a estabilidade necessária para as rotinas cotidianas e o suporte elástico indispensável durante os picos do inventário anual.

f) Segurança da Informação e Custódia de Dados: Manutenção da infraestrutura tecnológica em servidores que assegurem rotinas automáticas de backup, trilhas de auditoria (logs de acesso) e criptografia de dados confidenciais.

6.5. A presente contratação deverá ter início imediatamente após o encerramento da vigência do Contrato Administrativo nº 051/2022-FUNJEAM.

6.6. Fornecimento obrigatório pela Contratada, sempre que necessário ou requisitado pela fiscalização, dos manuais de operação e guias de utilização da solução em formato digital, com o objetivo de instruir, orientar e auxiliar os usuários do Tribunal na plena e correta execução das rotinas do sistema.

6.7. **Do Acompanhamento e da Fiscalização Volumétrica**

6.7.1. A mensuração do volume de transações mensais efetivamente executadas no Módulo Web AJURI, bem como o consumo das **horas** deferidas sob demanda, serão objeto de acompanhamento rigoroso e contínuo por parte do Fiscal Técnico do Contrato designado pela Administração.

6.7.2. Para fins de liquidação e autorização de faturamento, o Fiscal do Contrato confrontará os relatórios mensais de volumetria e as ordens de serviço executadas emitidas pela CONTRATADA com as demandas registradas no catálogo de serviços do órgão, aferindo a exatidão dos consumos nas seguintes conformidades:

a) Módulo Web (Transações): Verificação das faixas de faturamento (franquia fixa até 3.000 transações; faixa regular entre 3.001 e 10.000 registros; e faixa sazonal de pico acima de 10.000), garantindo o pagamento estrito do bloco consumido no respectivo mês de apuração.

b) Horas de desenvolvimento (sob demanda):Validação das ordens de serviço concluídas com base no limite mensal estimado de até 40 horas.

6.7.3. A aferição pontual e a respectiva validação pelo Fiscal Técnico constituem requisitos indispensáveis para a emissão do atesto da nota fiscal, assegurando o controle preventivo contra faturamentos excedentes e resguardando a eficiência orçamentária do Tribunal.

6.8. O objeto deste Termo de referência será recebido da seguinte forma:

6.8.1. **Provisoriamente**, no prazo de 05 dias úteis, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

6.8.2. **Definitivamente**, no prazo de 10 dias úteis, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

6.8.3. O objeto será recusado caso não atenda as especificações técnicas solicitadas no Termo de Referência, devendo a empresa providenciar os ajustes necessários para adequação, em um prazo de 10 dias contados a partir da comunicação, quando do não aceite.

6.8.4. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

6.8.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do objeto.

6.9. Manutenção ou assistência técnica:

6.9.1. Os serviços de assistência técnica, suporte e manutenção do Sistema de Controle de Material e Patrimônio (AJURI) serão prestados de forma continuada pela CONTRATADA, compreendendo modalidades corretivas, evolutivas e suporte operacional ao usuário, dimensionados sob a métrica de ***horas*** e/ou balizados por Acordos de Nível de Serviço (SLA).

6.9.2. **Das Modalidades de Manutenção e Suporte:**
a) Manutenção Corretiva: Destinada a identificar, diagnosticar e corrigir eventuais falhas, bugs, incorreções ou indisponibilidades na plataforma web, restabelecendo o perfeito funcionamento do sistema sem custos adicionais à Administração, salvo quando decorrentes de customizações específicas demandadas.

b) Manutenção Evolutiva e Adaptativa: Demandada sob o regime de ordens de serviço (regime sob demanda), visa à implementação de novas funcionalidades, melhorias na interface, geração de relatórios customizados ou adequações em decorrência de novas exigências normativas e contábeis exaradas pelos órgãos de controle.

c) Assistência Técnica e Suporte ao Usuário: Apoio operacional remoto para esclarecimento de dúvidas e orientação aos servidores e gestores da Divisão de Patrimônio e Material (DVPM) e demais unidades do Tribunal quanto ao manuseio, parametrização e extração de dados do sistema.

6.9.3. A contratada deverá disponibilizar canais formais para a abertura de chamados de manutenção e assistência técnica, priorizando o uso de sistema de helpdesk ou correio eletrônico.

6.9.3.1. O meio escolhido deve, obrigatoriamente, garantir o registro histórico, a rastreabilidade e a consulta imediata das solicitações por parte deste Tribunal a qualquer tempo.

7. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

7.1. Comete infração administrativa, nos termos dos artigos 155 da Lei nº 14.133 de 2021, a CONTRATADA que incorrer nas seguintes infrações:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato;

b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) dar causa à inexecução total do contrato;

d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

l) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

m) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

n) Inobservância dos prazos contratuais;

o) Inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia, quando houver previsão contratual de sua exigência.

7.2. Poderão ser aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações previstas neste Termo de Referência as seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Impedimento de licitar e contratar;

c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar;

d) Multa de 0,5% a 30% do valor do contrato.

7.3. Na aplicação das sanções serão considerados, conforme o art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021:

a) A natureza e a gravidade da infração cometida;

b) As peculiaridades do caso concreto;

c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) Os danos que dela provierem para o Tribunal;

e) A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.4. As infrações e sanções administrativas observarão os termos de cláusula específica da Minuta Contratual.

8. ADOÇÃO DE IMR OU ANS:

8.1. Vide Anexos I e II.

9. FORMA DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, após ser devidamente atestada a sua conformidade pelo Fiscal designado para acompanhar e fiscalizar a execução.

9.2. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária Eletrônica em conta corrente indicada na Nota Fiscal/Fatura, devendo, para isso, ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

9.3. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

9.4. Para a efetivação do pagamento deverão ser mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos: Comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal; Comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei; Comprovação de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); Comprovação de regularidade junto ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis); e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep).

9.5. A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela CONTRATANTE, o qual somente atestará a prestação do serviço contratado e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.

9.6. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento será interrompido e reiniciado a partir da regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

9.7. O pagamento observará, ainda, as demais disposições contidas em Cláusula específica da Minuta Contratual.

9.8. Nos serviços de execução sob demanda (item 4), os pagamentos serão realizados para os serviços efetivamente prestados, mediante apresentação da Nota Fiscal da empresa.

9.8.1. Destaca-se que o dimensionamento financeiro relativo ao Suporte Técnico Especializado (sob demanda), tem como premissa o limite máximo estimado de 40 (quarenta) horas mensais. Por tratar-se de uma prestação remunerada sob demanda, a não execução integral das atividades solicitadas importará na redução proporcional do faturamento mensal, desonerando os custos finais a serem suportados pela Administração Pública.

10. GARANTIA CONTRATUAL

10.1. Não será exigida garantia contratual para a execução do objeto deste Termo de Referência.

11. CLÁUSULAS DE SUSTENTABILIDADE

11.1 A presente contratação enquadra-se como de baixo impacto ambiental direto, visto que o objeto consiste na prestação de serviços continuados de software em ambiente web (modelo SaaS - Software as a Service), dispensando intervenções de engenharia, obras civis ou aquisição massiva de novos equipamentos de hardware.

11.2 Alinhado às diretrizes de sustentabilidade do Poder Judiciário e aos critérios de contratações públicas sustentáveis, o objeto promove impactos ambientais positivos e adota salvaguardas tecnológicas conforme discriminado a seguir:

a) Redução drástica do consumo de papel e insumos de impressão: A centralização e a virtualização da gestão de materiais de consumo e bens permanentes por meio do Sistema AJURI eliminam a necessidade de relatórios, fichas de transferência e inventários em formato físico (papel). Todo o fluxo de conferência, trâmite e arquivamento passa a ser realizado eletronicamente, gerando economia de recursos naturais e reduzindo resíduos sólidos.

b) Eficiência energética e mitigação da pegada de carbono: Sendo uma solução executada em plataforma web, há uma otimização no uso da infraestrutura física do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM). A utilização de servidores centralizados e otimizados da CONTRATADA (PRODAM) reduz a necessidade de expansão de Data Centers locais no órgão, diminuindo expressamente o consumo de energia elétrica para climatização e alimentação de novos ativos de rede.

c) Mitigação de resíduos tecnológicos (E-waste): O modelo de licenciamento e suporte sob demanda estende a vida útil dos computadores e estações de trabalho existentes no Tribunal, uma vez que o processamento da aplicação ocorre em ambiente de nuvem (cloud), não exigindo a substituição precoce ou obsolescência programada de hardware local para a execução do sistema.

d) Otimização logística e redução de deslocamentos: A possibilidade de acompanhamento, auditoria e fiscalização dos bens de forma remota e em tempo real por todas as comarcas e unidades judiciais minimiza a necessidade de deslocamentos físicos de servidores e equipes técnicas para vistorias locais ordinárias, cooperando diretamente para a redução da queima de combustíveis fósseis e emissão de gases de efeito estufa.

11.3 Fica sob a responsabilidade da CONTRATADA assegurar que a infraestrutura tecnológica utilizada para a sustentação e hospedagem da plataforma AJURI observe os padrões vigentes de eficiência energética e descarte correto de componentes eletroeletrônicos substitutivos decorrentes de manutenções, em estrita observância à Legislação Ambiental e à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010).

11.4 Aplicar, no que couber, a Resolução CNJ nº 400 de 16 de junho de 2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

12. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

12.1. Subscrevem o Termo de Referência os servidores responsáveis por sua elaboração, nos moldes e parâmetros estabelecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. Além da exigência legal da aprovação da autoridade competente, o instrumento em tela carece da ratificação de que retrata o que fora ordenado aos responsáveis por sua elaboração.

13. DOS ANEXOS

13.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

a) ANEXO I - Acordo de Nível de Serviço (SLA);

b) ANEXO II - Instrumento de Medição de Resultados (IMR);

c) ANEXO III - PROCEDIMENTO DE REGISTRO E ATENDIMENTO DE DEMANDAS;

d) ANEXO IV - Do Suporte Técnico Especializado (sob demanda)

e) Mapa de Gerenciamento de Riscos na Contratação;

f) Estudo Técnico Preliminar;

g) Mapa de Preços.

Manaus, *data do sistema*

Karla Rozeana Bau Zarth

Seção de Elaboração de Artefatos da Contratação

ANEXO I - Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Tipo de Serviço	Funcionalidades	Tipo de Incidente ou Tipo de Demanda	Prioridade e PRODAM SAC	Início de Atendimento	Prazo Máximo para Resolução	Prorrogação Eventual
Sustentação & Manutenção corretiva	**Todas** Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema.	**Incidente de Nível 1** O sistema está completamente inoperante.	**Alta**	**Imediato**, caso este registro ocorra no período de atendimento ordinário, conforme detalhado no ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'. Fora do período acima, o atendimento se dará em até 04(quatro) horas úteis após a abertura do registro.	**08 Horas úteis** após o cadastramento no SAC PRODAM	**Não poderá** haver prorrogação
Sustentação & Manutenção corretiva	**Área Usuários** Trata-se de todas as	**Incidente de Nível 2** Uma dessas funcionalidades está completamente inoperante	**Média**	**Imediato**, caso este registro ocorra em horário ordinário, conforme detalhado no ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'. Fora do período acima, o atendimento	**16 Horas úteis** após o cadastramento no SAC PRODAM	**Poderá** haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado pela contratada e aceito pela contratante.

	funcionalidades utilizadas e envolvendo o usuário final.	restringindo o uso do SISTEMA para todos os usuários.		iniciará em no máximo 08 (oito) horas após a abertura do registro.		
Sustentação & Manutenção corretiva	**Área Administrativa** Trata-se de todas as funcionalidades utilizadas pela parte administrativa do sistema.	**Incidente de Nível 3** Uma dessas funcionalidades não funciona corretamente provocando erros e não conformidades no processamento de dados.	**Média**	Até 04 Horas úteis após o registro, caso este registro ocorra em horário ordinário, conforme detalhado no ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'. Fora do período acima, o atendimento se dará nas 04 primeiras horas úteis do dia subsequente.	**48 Horas úteis** após o cadastramento no SAC PRODAM	**Poderá** haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado, nas primeiras 04 horas úteis de atendimento, pela contratada e aceito pela contratante.
Sustentação & Manutenção corretiva	**Todas** Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema.	**Correção de Falha de Ambiente** Prestar informações e auxiliar as áreas de Suporte e Produção (na identificação e resolução de falha do SISTEMA)	**Imediata** **Alta** **Média** **Baixa**	Até 04 Horas úteis após o registro, caso este registro ocorra em horário ordinário, conforme detalhado no ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'. Fora do período acima, o atendimento se dará nas 04 primeiras horas úteis do dia subsequente.	**04 Dias úteis** após o cadastramento no SAC PRODAM	**Poderá** haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado, nas primeiras 04 horas úteis de atendimento, pela contratada e aceito pela contratante.
Manutenção Evolutiva & Implementação	**Novas**	**Análise da Demanda** Analisar a demanda registrada no SAC PRODAM elaborar o plano de trabalho, cronograma e orçamento.	**Imediata** **Alta** **Média** **Baixa**	Até 07 dias úteis após o registro.	**20 dias úteis**	**Na indisponibilidade** do gestor ou em consequência do tamanho da demanda, será informado ao contratante um novo prazo de atendimento e, as razões serão devidamente justificadas.
Sustentação / Gestão Operacional	Gestão de Pessoas / Equipe Alocada	Não substituir o profissional que apresente conduta inconveniente ou inadequada após solicitação formal da Administração.	**Alta**	**Imediato** (após notificação formal)	**24 Horas Úteis** (para efetuar a troca)	Aplicação de penalidade por dia de atraso, limitada à incidência de 05 (cinco) dias.

ANEXO II - Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

1 Dinâmica de Acompanhamento e Aplicação de Descontos

a) A tabela a seguir consolida as regras operacionais de contagem de infrações, vigência, impacto financeiro sobre o faturamento mensal e a relação com o regime sancionatório do contrato:

Parâmetro de Controle	Regra Contratual de Execução
Gatilho de Penalização	O descumprimento de qualquer prazo do ANEXO I - Acordo de Nível de Serviço (SLA) gera a lavratura imediata de **1 (uma) Notificação Formal** por ocorrência pelo fiscal.
Cálculo da Glosa	A cada bloco de 2 (duas) Notificações formais mensais acumuladas, incidirá um desconto conforma apresentado no **ANEXO III, item 3**

Parâmetro de Controle	Regra Contratual de Execução
	A cada bloco de 2 (duas) Notificações Formais mensais acumuladas decorrentes de descumprimento de SLA, configurar-se-á a infração prevista no **ANEXO II, item 3, alínea 'S3'**. (Descumprimento de determinação formal...), ensejando a aplicação de glosa correspondente a 0,5% do Valor Mensal por bloco acumulado, sem prejuízo das demais sanções específicas aplicáveis de S1 a S8.

b) A Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da notificação, para apresentar sua manifestação prévia, cabendo à Administração avaliar os argumentos apresentados antes de proceder à consolidação da penalidade.

2 Notas e Definição de Prazos Úteis
a) **Horas Úteis:** Para fins de contagem do SLA de suporte corretivo, consideram-se exclusivamente as horas compreendidas no período definido no **ANEXO III, item 1.1, alínea 'g'**, excluindo-se feriados e pontos facultativos.
b) **Ampla Defesa:** A Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da notificação, para apresentar sua manifestação prévia, cabendo à Administração avaliar os argumentos apresentados antes de proceder à consolidação da penalidade.

3 Das sanções

Item	Base de Cálculo	Percentual / Valor	Hipótese / Infração	Aplicação / Limite
S1	Valor Mensal	0,1%	Não substituição de profissional que apresente conduta inconveniente.	Por profissional/dia (limitado a 5 dias)
S2	Valor Mensal	0,5%	Recusa em executar serviço determinado pela fiscalização.	Por ocorrência/dia (limitado a 5 dias)
S3	Valor Mensal	0,5%	Descumprimento de determinação formal ou instrução complementar da fiscalização.	Por ocorrência
S4	Valor Anual	2,0%	Suspensão ou interrupção dos serviços contratados (salvo força maior/caso fortuito).	Por dia (limitado a 5 dias)
S5	Valor Anual	0,5% ao dia	Atraso injustificado no atendimento aos prazos para apresentação de documentos.	Por dia (limitado a 5 dias)
S6	Valor Total do Contrato	10,0%	Atraso injustificado superior a 60 dias no subitem "**S2**" (caracteriza inexecução total).	Cumulado com sanções gravíssimas
S7	Valor Anual	10,0%	Inexecução total da obrigação assumida.	Aplicação única

ANEXO III - PROCEDIMENTO DE REGISTRO E ATENDIMENTO DE DEMANDAS

1.1 A contratante deverá efetuar o registro para atendimento de suas demandas conforme o procedimento a seguir:
a) O fiscal do contrato, ou alguém formalmente indicado pelo mesmo, será o responsável pelo registro e controle das demandas;
b) Todo pedido de demanda deverá ser registrado pelo gestor do serviço do cliente através dos canais de atendimento da PRODAM:
- Em casos de interurbano e chamadas de celulares, ligar para (92) 2121-6490
- E-mail: sacp@prodam.gov.br Formulário SAC-P: http://www.prodam.am.gov.br/atendimento/sacp/
- Acesso ao Módulo Externo do SGTI: http://sac.prodam.am.gov.br
c) A contratante receberá na abertura do chamado um número para acompanhamento sobre o andamento e resolução do chamado;
d) A contratante poderá acompanhar o atendimento do chamado através dos telefones listados nos canais de atendimento ou via sistema de chamados (Módulo Externo do SGTI);
e) O serviço de atendimento estará disponível a contratante durante a vigência do contrato;
f) Período da disponibilização de atendimento: *Os atendimentos serão realizados em regime 08 horas x 05 dias por semana, no período das 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 17:00h, de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados e pontos facultativos.*

ANEXO IV - Do Suporte Técnico Especializado (sob demanda)

1.1 Do cálculo do custo da Ordem de Serviço (OS)
a) No início de cada demanda a CONTRATADA irá propor uma estimativa de esforço (UST) e o TJAM confirmará ou retificará a estimativa.
b) O pagamento será efetuado mensalmente referente ao valor das atividades finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato.
c) O valor de cada atividade será calculado por meio da seguinte fórmula:

Valor_atividade = Valor_hora x Esforço_total_hora

onde:

Valor_atividade = Custo em reais do serviço;
Valor_hora = Corresponderá ao valor em reais da Hora;
Esforço_total_hora = Total de horas de serviço técnico;

2. Do esforço total em Horas
a) Para quantificar o **esforço total em h*oras*** serão considerados os seguintes critérios:

- Relevância do objeto;
- Dificuldade operacional;
- Quantidade de documentação decorrente;
- Características técnicas e tecnológicas.

b) O relatório de atividades executadas, elaborado mensalmente, terá informações sobre os objetos entregues, nível de serviço atendido e demais informações necessárias para aferição do serviço e autorização do faturamento.

3. Antes do início de qualquer atividade de desenvolvimento, o escopo da demanda e a respectiva estimativa de horas devem ser obrigatoriamente definidos e aprovados pelo cliente por meio do aceite do Orçamento Proposta, sendo a posterior cobrança restrita apenas ao que for efetivamente entregue e homologado.
3.1 O pagamento decorrente do desenvolvimento de funcionalidades por hora não será faturado de forma antecipada ou por mera disponibilidade de horas, mas sim condicionado ao término de cada etapa e à emissão do ateste de homologação do serviço prestado.
3.2 As etapas de desenvolvimento e suas prioridades devem ser previamente planejadas e estruturadas em cronograma conjunto, servindo como base para que o faturamento por hora ocorra estritamente após a conclusão e homologação formal de cada uma dessas fases preestabelecidas.



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth**, **Servidor**, em 18/09/2026, às 12:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.


A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6967064** e o código CRC **B298D87A**.
