TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto: Contratação de solução especializada em Serviço Móvel Pessoal (SMP), com pacotes de dados de no mínimo 20Gb, com tráfego ilimitado de WhatsApp e fornecimento de smartphones em regime de comodato, sob demanda, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Justificativa para a contratação:

1.2.1. A necessidade da contratação fundamenta-se na busca pela eficiência administrativa e na correção de defasagens identificadas no modelo atual de prestação de serviços de telefonia (Contrato nº 046/2022), sendo eles: Insuficiência Tecnológica, Otimização de Custos e Governança de Dados.

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. Modernização Tecnológica e Conectividade de Alta Velocidade;

1.2.3.2. Otimização de Custos e Gestão de Ativos (CAPEX para OPEX);

1.2.3.3. Segurança da Informação e Controle Remoto;

1.2.3.4. Sustentabilidade e Responsabilidade Ambiental;

1.2.3.5. Transparência e Monitoramento de Performance.

1.3. Especificação técnica do Objeto e Quantitativo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁR MENSAL
1	Assinatura de linha de voz com franquia mínima de 20Gb de dados e fornecimento de SMARTPHONE em comodato, sob demanda	Assinatura	250	R$
2	Gerenciamento de dispositivos móveis (MDM) por dispositivo ativado	Serviço	250	R$

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

1.3.2. Para o atendimento satisfatório da demanda, a solução de comunicação móvel deverá contemplar os seguintes requisitos técnicos e operacionais:

1.3.3. Especificações da Solução e Tráfego de Dados

1.3.3.1. A solução deverá ser composta pelo fornecimento de pacotes de serviços e hardware em regime de comodato, conforme os critérios mínimos apresentados abaixo e detalhados no **ANEXO II:**

a) Quantidade Estimada: Até 250 (duzentos e cinquenta) dispositivos móveis e acessos, a serem solicitados sob demanda, sendo 148 (cento e quarento e oito) para ativação imediata após a assinatura do contrato.

b) Conectividade: Suporte obrigatório às tecnologias 4G e 5G.

c) Pacote de Dados: Franquia mensal mínima de 20Gb por linha.

d) WhatsApp Ilimitado (Zero Rating): O uso do aplicativo WhatsApp (mensagens de texto, áudio, fotos e documentos) não deverá descontar da franquia de dados contratada, garantindo que as comunicações processuais via meio eletrônico não sofram interrupção por esgotamento de pacote.

e) Voz e SMS : Tráfego ilimitado para qualquer operadora em âmbito nacional e SMS limitados a 2.000 por mês.

f) Segurança: Integração obrigatória com plataforma de MDM, conforme detalhado no **ANEXO V.**

1.3.3.2. Uma vez atingido o limite mínimo da franquia mensal de dados de 20 GB por linha, a contratada ficará terminantemente proibida de efetuar o bloqueio total ou a interrupção do tráfego de dados do dispositivo móvel, garantindo-se que essa continuidade operacional ocorra **sem qualquer custo adicional** para o Tribunal. Em regime de pós-franquia, a velocidade de navegação poderá ser reduzida para o patamar residual mínimo de 512 kbps, taxa tecnicamente dimensionada para garantir a navegabilidade fluida e a operacionalidade contínua dos sistemas processuais eletrônicos e das aplicações em nuvem institucionais. Adicionalmente, o uso do aplicativo WhatsApp para envio e recebimento de mensagens de texto, áudio, fotos e documentos institucionais permanecerá sob o regime de Zero Rating (tráfego ilimitado).

1.3.4. Detalhamento do Hardware

a) Os aparelhos fornecidos em regime de comodato deverão atender às configurações minimas exigidas no **ANEXO II.**

1.3.5. Gestão da Qualidade e Penalidades

a) Aferição de Resultados: O cumprimento dos prazos de ativação e suporte seguirá o ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR).

b) Regime de Penalidades: O descumprimento dos níveis de serviço sujeitará a contratada a descontos calculados sobre o valor mensal do contrato, conforme o ANEXO IV - CÁLCULO DAS PENALIDADES.

1.3.6. Portabilidade e Transição Contratual

a) Necessidade Técnica: A transição entre o contrato atual e a nova contratação é imperativa para a preservação da identidade numérica institucional.

b) Prazo: A portabilidade deve ocorrer, preferencialmente, com uma antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis em relação ao contrato atual, garantindo a continuidade ininterrupta da prestação jurisdicional.

1.3.6.1. A transição coordenada entre os instrumentos contratuais demonstra-se imperativa para viabilizar a portabilidade dos acessos móveis do Tribunal.

1.3.6.2. A migração planejada é a única estratégia capaz de garantir a preservação da identidade numérica institucional e a continuidade ininterrupta dos serviços.

1.3.6.3. Uma sucessão contratual sem o devido alinhamento técnico colocaria em risco a disponibilidade das comunicações processuais, podendo resultar na perda de números consolidados e em prejuízos à prestação jurisdicional.

1.3.6.4. A sobreposição controlada das vigências é medida de prudência administrativa para assegurar que a portabilidade ocorra com a segurança e a estabilidade necessárias.

1.4. Caracterização do Objeto:

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

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.

1.5.2. Legislações aplicáveis ao objeto a ser contratado, no que couber:

a) Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD);

b) Resolução nº 363/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

c) Resolução nº 44/2024-TJAM.

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

1.6.1. A licitante deverá apresentar, obrigatoriamente durante a fase de análise das propostas, as especificações técnicas detalhadas dos dispositivos móveis a serem fornecidos em regime de comodato - incluindo marca, modelo, capacidade de processamento, memória RAM e armazenamento por meio de **catálogo original do fabricante, folder descritivo ou link de acesso ao sítio eletrônico oficial**, devendo tais documentos comprovar a homologação pela ANATEL e compatibilidade nativa com as redes 5G.

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 SETIC-2026-8.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1. O objeto deste Termo de Referência caracteriza-se como situação prevista na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, nos termos do artigo 28, 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. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO.**

2.5. O critério de adjudicação da contratação será GLOBAL, Tendo em vista a inter-relação entre os itens apresentados.

2.6. Participação de consórcios de empresas:

2.6.1. A participação de consórcios no certame que se originará do presente Termo de Referência não será permitida, em razão da complexidade e o vulto do objeto não limitarem a participação de fornecedores aptos a executar o objeto. Os potenciais fornecedores, em sua maioria, dispõem de condições de participar isoladamente do certame e prestar a integralidade do objeto, não sendo o caso de permitir a junção de esforços de 2 (duas) ou mais empresas para a execução da contratação pretendida. Nesse caso, a possibilidade de participação de consórcios poderia limitar a competitividade do certame, uma vez que se admitiria que empresas se associassem e não disputassem individualmente o objeto da licitação.

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

2.8. Tratamento diferenciado para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Cooperativas:

2.8.1. Aplicam-se a este certame, no que couber, as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

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. A licitante deverá comprovar aptidão para a execução de serviços compatíveis com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a prestação de serviços de telefonia móvel (SMP), fornecimento de linhas móveis com serviços de voz e/ou dados, gestão de telefonia móvel corporativa e/ou fornecimento de aparelhos celulares ou smartphones em comodato.

3.2.1.1. Não será exigido um quantitativo mínimo de atestados, nem quantitativo mínimo de bens ou serviços do objeto licitado, uma vez que a análise da capacidade técnica priorizará a qualidade dos serviços já executados, a experiência com objetos similares.

3.2.1.2. No caso de pessoa jurídica de direito público, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser assinado(s) pelo responsável do setor competente do órgão, preferencialmente munidos de mecanismos de verificação ou autenticação.

3.2.1.3. No caso de pessoa jurídica de direito privado, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) conter dados suficientes para identificação civil do declarante, com referência ao cargo/função que ocupa na empresa e formas de contato, ou munidos de mecanismos de verificação ou autenticação.

3.2.1.4. Os documentos apresentados poderão ser objeto de diligências, a critério da Administração.

3.2.2. As exigências e condições estabelecidas são pertinentes e razoáveis para a garantia de que o objeto licitado tenha a qualidade desejada.

3.2.3. As exigências relativas à capacidade técnica, seja ela de caráter técnico-profissional ou técnico-operacional, guardam amparo constitucional e não constituem, por si só, restrição indevida ao caráter competitivo de uma licitação.

4. MODELO DE GESTÃO

4.1. A fiscalização do objeto será realizada pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC em colaboração com a Divisão de Patrimônio - DVPM e Secretaria de Compras - SECOP.

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 equipamentos/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 30 (trinta) 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, mediante aplicação da variação acumulada do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), divulgado pela Anatel.

4.5.1.1. Considerando que o objeto consiste predominantemente na prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), adota-se o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), divulgado pela Anatel, por se tratar de índice setorial específico e representativo da variação dos custos inerentes aos serviços de telecomunicações.

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 materiais e 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 na licitação 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. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em caso de ocorrência, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE.

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

5.2.6. 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.

5.2.7. Realizar a entrega do objeto em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE.

5.2.8. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.2.9. 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.

5.2.10. Responder por todas as despesas decorrentes do fornecimento.

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

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

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

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

5.2.15. 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.

5.2.16. 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.

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

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

5.2.19. Fornecer os materiais e serviços, observadas rigorosamente as especificações constantes no Termo de Referência.

5.2.20. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

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

5.2.22. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto.

5.2.23. 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.

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

5.2.25. 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).

5.2.26. Demais obrigações estipuladas no Contrato.

6. REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. A execução do objeto deste Termo de Referência será sob demanda.

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. Os equipamentos em comodato que compõe o serviço, tais como o SIM CARDS e E-SIM, além de smartphones, deverão ser entregues no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** a contar do recebimento da Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.

6.4. O recebimento dos dispositivos móveis e seus respectivos acessórios será realizado obrigatoriamente na Divisão de Patrimônio do TJAM, situada no Fórum Ministro Henoch da Silva Reis, localizado na Avenida Paraíba, s/n.º (esquina com a Rua Belém), Bairro Adrianópolis, CEP 69057-020, Manaus – AM.

6.4.1. As entregas deverão ser efetuadas exclusivamente no período de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 13:00, cabendo a este setor a conferência física quantitativa, o registro de entrada e a devida identificação patrimonial dos bens entregues em regime de comodato.

6.5. Da garantia

6.5.1. A contratada deverá assegurar a garantia integral e assistência técnica dos dispositivos móveis fornecidos em regime de comodato pelo período de vigência do contrato, contados a partir do recebimento definitivo do objeto pelo TJAM.

6.5.1.1. Esta cobertura abrange o suporte técnico especializado e a manutenção corretiva de hardware e software, garantindo que os equipamentos operem em conformidade com as especificações de desempenho e segurança estabelecidas no edital.

6.5.2. Nos casos de identificação de vícios funcionais ou defeitos de fabricação, a contratada obriga-se a realizar a substituição imediata do dispositivo por outro modelo novo, de igual ou superior desempenho, no prazo máximo de até **15 (quinze) dias corridos** após a abertura do chamado técnico. Para situações críticas, como a clonagem de linha ou interceptações identificadas nas linhas homologadas, a substituição do aparelho e do chip deverá ocorrer de forma a não interromper a prestação do serviço, mantendo-se obrigatoriamente o mesmo número de acesso do TJAM.

6.6. Dos níveis de serviço e qualidade (SLA/IMR)

6.6.1. A execução do contrato será monitorada por indicadores objetivos de desempenho, devendo o TJAM aplicar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para garantir a eficiência da solução de comunicação móvel, conforme os seguintes parâmetros:

a) Serviços SMP: deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima de 95% (noventa e cinco por cento).

b) Serviços MDM: deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 97% (noventa e sete por cento).

c) Prazo de Restabelecimento de Serviço: Em caso de interrupção total ou parcial do sinal em áreas de cobertura homologada, o restabelecimento deve ocorrer em até 8 (oito) horas após a abertura do chamado técnico via central de atendimento.

d) Portabilidade Numérica: Para garantir a continuidade das operações do TJAM, a conclusão da portabilidade dos 148 acessos atuais, deverá ser realizada no prazo máximo de **10 (dez) dias corridos**, em conformidade com as normas da ANATEL e o cronograma de ativação.

e) Entrega e Ativação de Dispositivos: A entrega física dos smartphones em comodato e a respectiva ativação das licenças de software MDM devem ser concluídas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço/Solicitação, sob pena de multa por atraso.

f) Substituição de Hardware: O prazo improrrogável para substituição de aparelhos com vícios de fabricação ou danos cobertos pela garantia é de **15 (quinze) dias corridos.**

6.6.2. O não cumprimento reiterado desses níveis de serviço ensejará a abertura de processo administrativo para aplicação de sanções, podendo culminar na rescisão contratual caso a qualidade da comunicação do TJAM seja comprometida.

6.6.3. A CONTRATADA deverá seguir os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL. (Resolução nº. 717/2019 ou mais atual).

6.7. Da portabilidade numérica

6.7.1. A solução proposta assegura ao TJAM o direito pleno à portabilidade numérica, permitindo a migração dos 148 (cento e quarenta e oito) acessos móveis, atualmente em uso, para a nova plataforma tecnológica sem a perda dos números de telefone institucionais. Este procedimento é fundamental para garantir a continuidade das comunicações oficiais e evitar o transtorno administrativo de atualização de contatos em sistemas, assinaturas de e-mail e materiais informativos.

6.7.2. A contratada deverá coordenar todo o processo de transição junto à operadora doadora, responsabilizando-se por todos os trâmites técnicos e burocráticos necessários para a efetivação da transferência.

6.7.3. Quanto aos prazos operacionais, a conclusão da portabilidade deverá ocorrer em até **10 (dez) dias corridos**, contados a partir da solicitação formal ou da ativação dos novos SIMCards, em estrita observância às normas vigentes da ANATEL. Durante esse período, a contratada deverá garantir que a interrupção do serviço para a virada de sinal seja mínima, preferencialmente não ultrapassando o limite de 2 (duas) horas, ocorrendo preferencialmente fora do horário de expediente forense para mitigar qualquer impacto na produtividade do TJAM.

6.7.4. O descumprimento do prazo de portabilidade ou a falha na execução técnica que resulte em indisponibilidade prolongada das linhas sujeitará a empresa às sanções previstas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

6.7.5. É dever da contratada fornecer um cronograma detalhado da migração, assegurando que o TJAM mantenha o controle e a visibilidade sobre cada etapa do processo, garantindo que a transição para a nova infraestrutura de 20Gb e tecnologia 5G ocorra de forma transparente e segura.

6.8. Do padrão de chips dos dispositivos

6.8.1. O fornecimento dos acessos móveis terá como padrão a utilização de **SIMCard físico**, garantindo a compatibilidade universal com o parque tecnológico e os procedimentos de entrega do TJAM. Todavia, nos casos em que a tecnologia de **chip virtual (eSIM)** for tecnicamente viável e recomendada para cenários específicos de uso, abre-se a possibilidade de sua aplicação como alternativa, desde que assegurada a plena conectividade.

6.8.2. A eventual combinação do chip virtual com a plataforma de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM) poderá ser explorada para otimizar a agilidade operacional em situações pontuais, permitindo bloqueios e transferências de linhas com maior celeridade, sem prejuízo da manutenção do padrão físico nos demais casos.

6.9. Dos procedimentos e indenizações em caso de perda, furto ou roubo

6.9.1. Nos casos de furto, roubo, inutilização, independente da natureza (tais como danos causados por desastres naturais, mau uso ou extravio dos equipamentos, incluindo partes e peças), o CONTRATANTE deverá registrar o Boletim de Ocorrência Policial ou providenciar outro documento oficial com relato/declaração do ocorrido e apresentar à CONTRATADA.

6.9.2. O CONTRATANTE realizará a apuração, em âmbito de processo administrativo, para identificação da responsabilidade e ressarcimento do equipamento à CONTRATADA.

6.9.3. A CONTRATADA deverá proceder com a reposição do dispositivo conforme o descrito no item 6.3.

6.9.4. A substituição do dispositivo será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.10. Das indenizações

6.10.1. A CONTRATANTE indenizará a CONTRATADA pelos casos de perda, furto, roubo ou inutilização total do equipamento (por mau uso, negligência ou sinistro), tomada como base o valor de mercado do bem à época da aquisição, deduzida a taxa de depreciação linear de 40% (quarenta por cento) ao ano de uso, calculada proporcionalmente na fração de 1/12 (um doze avos) por mês de utilização.

6.10.2. Para fins de cálculo do valor a ser indenizado, a CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal de compra do bem cedido em comodato, sobre cujo valor nominal incidirá a regra de depreciação prevista no item 6.10.1.

6.10.3. Decorrido o período de 30 (trinta) meses de uso contínuo do dispositivo, considerar-se-á o bem integralmente depreciado (valor residual zero), não sendo devida qualquer indenização à CONTRATADA por sinistros ou avarias ocorridos após esse prazo.

6.10.4. Desgastes naturais decorrentes do uso regular e contínuo dos dispositivos ou de exposição ambiental não geram, em nenhuma hipótese, direito a ressarcimento ou indenização.

6.10.5. Memorial de Cálculo de Indenização por Extravio/dano de Dispositivo

6.10.5.1. Para fins de apuração do montante devido a título de ressarcimento em decorrência de perda, furto, roubo ou inutilização do dispositivo móvel fornecido em regime de comodato, aplicar-se-á o método de depreciação linear sobre o valor de aquisição constante no documento fiscal correspondente, observando-se a seguinte fórmula matematicamente estruturada:

Valor Indenizável = V_NF * [1 - (m * 0,40 / 12)]

Em que se definem as seguintes variáveis operacionais:

Valor Indenizável: montante financeiro líquido e definitivo devido à contratada pela reparação do bem;

V_NF: valor nominal bruto do dispositivo móvel discriminado na Nota Fiscal original de compra do equipamento fornecida pela contratada;

m: período efetivo de uso do dispositivo móvel pelo Tribunal, mensurado em meses completos ou fração superior a 15 (quinze) dias, contado a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo;

0,40: coeficiente fixo correspondente à taxa de depreciação anual de 40% (quarenta por cento) incidentes sobre o bem;

12: constante representativa do ciclo anual fracionado em meses.

6.10.5.2. A título de demonstração metódica da aplicação da fórmula descrita no item 6.10.1, toma-se como parâmetro hipotético o extravio de um dispositivo móvel cujo valor constante na Nota Fiscal de aquisição (V_NF) seja de R$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais), verificado no 10º (décimo) mês de utilização efetiva (m = 10) após o recebimento definitivo pelo Tribunal.

A apuração do montante indenizável observará as seguintes etapas de cálculo:

Cálculo da taxa de depreciação acumulada:

Depreciação Acumulada = m * (0,40 / 12)

Depreciação Acumulada = 10 * (0,40 / 12) = 10 * 0,03333 = 0,3333 (ou 33,33%)

Cálculo do fator de valor residual:

Fator Residual = 1 - Depreciação Acumulada

Fator Residual = 1 - 0,3333 = 0,6667 (ou 66,67%)

Aplicação sobre o valor nominal de aquisição:

Valor Indenizável = V_NF * Fator Residual

Valor Indenizável = R$ 1.800,00 * 0,6667 = R$ 1.200,00

6.11. Da atualização tecnológica e critério de substituição

6.11.1. A substituição parcial ou integral dos dispositivos móveis em regime de comodato ocorrerá a cada período de **30 (trinta) meses**, contudo, a efetiva necessidade de troca será avaliada e definida exclusivamente pela Contratante.

6.11.2. Da Prerrogativa de Avaliação:

a) A cada pedido de prorrogação contratual, ou ao atingir o ciclo de 30 (trinta) meses, a SETIC e o Fiscal do Contrato realizarão uma análise técnica para validar se a substituição é necessária.

b) Caso a Contratante avalie que os dispositivos atuais ainda atendem plenamente aos requisitos de desempenho, segurança e autonomia de bateria, poderá optar por postergar a substituição, mantendo o parque tecnológico atual a fim de evitar mobilizações logísticas desnecessárias.

6.11.3. Condição para Prorrogação

a) Sempre que a Contratante avaliar que há obsolescência tecnológica, a substituição integral dos dispositivos por modelos de geração atual (sem custos adicionais) será condição obrigatória para a assinatura de eventuais termos aditivos de prorrogação.

6.11.4. Critérios de Avaliação Técnica

6.11.4.1. Para a decisão de substituição, a Contratante levará em conta:

a) A capacidade de suporte às novas versões de sistemas operacionais (Ex: Android/iOS);

b) A compatibilidade com as atualizações de segurança da plataforma de MDM;

c) O estado físico e a saúde da bateria dos dispositivos sob carga;

d) A aderência dos equipamentos às novas demandas processuais e judiciais do TJAM.

6.11.5. Logística sob Comando da Contratante:

a) Uma vez definida a necessidade de substituição pela Contratante, o fiscal do contrato estabelecerá o cronograma oficial para a entrega dos novos dispositivos e recolhimento dos antigos, devendo a Contratada cumprir rigorosamente as datas estipuladas.

6.12. Gerenciamento de dados móveis (MDM)

a) A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web, de acesso via Internet e Aplicativo Mobile para os usuários das linhas que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas.

b) O serviço de Gerenciamento de dados móveis (Mobile Device Management - MDM) e os dispositivos em comodato deverão atender plenamente as funcionalidades contidas nas especificações técnicas presentes no **ANEXO V - SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS (MDM)**

deste termo.

c) Os acessos ao software MDM (Gerenciamento de dispositivos móveis) contratado, bem como suas chaves/licenças de ativação, deverão ser disponibilizadas em até **10 (dez) dias corridos** após ativação das linhas, podendo ser prorrogado por igual período desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

6.13. Reconhecimento de responsabilidade por parte do usuário

a) Caso ocorra dano e o usuário reconheça que o evento decorreu de sua negligência ou imprudência no dever de guarda e zelo, este deverá comunicar imediatamente o fato à Divisão de Patrimônio (DVPM) e ao Fiscal do Contrato. Esta comunicação deve ser formalizada por meio de documento interno (Processo Administrativo), contendo o relato detalhado do ocorrido e a declaração expressa de reconhecimento de responsabilidade pelo dano causado ao patrimônio sob sua responsabilidade.

b) Após a manifestação do usuário, a Divisão de Patrimônio - DVPM, em conjunto com o Fiscal do Contrato e a empresa contratada, procederá à apuração do valor do prejuízo. O montante da indenização observará os parâmetros e detalhamentos definidos no Item 6.10 – "Das Indenizações" deste Termo. O valor apurado será comunicado ao usuário, que poderá optar pelo recolhimento integral por meio de Guia de Recolhimento ou, havendo previsão normativa neste Tribunal, pelo parcelamento mediante consignação em folha de pagamento.

c) Independentemente da tramitação do processo de ressarcimento interno entre o usuário e o TJAM, o Tribunal deverá acionar a Contratada para o fornecimento imediato de um novo dispositivo em comodato. Caso o contrato preveja que a reposição por culpa do usuário não está coberta pela isenção de ônus (diferente do roubo comprovado por B.O.), o Tribunal efetuará o pagamento da reposição à empresa e buscará o regresso junto ao usuário detentor da carga. Este fluxo garante que a prestação jurisdicional não sofra solução de continuidade por falta de ferramenta de trabalho.

d) Finalizado o pagamento ou o reconhecimento da dívida, a DVPM procederá com a baixa definitiva do dispositivo danificado ou extraviado no sistema de controle de bens móveis do Tribunal. Simultaneamente, será gerado um novo Termo de Responsabilidade vinculado ao novo dispositivo entregue ao usuário, reiniciando o ciclo de carga e garantindo a perfeita rastreabilidade do ativo em comodato até a próxima janela de atualização tecnológica.

e) Os valores referentes a possíveis indenizações serão calculados tendo como base os parâmetros apresentados no item 6.10.

6.14. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.14.1. Os usuários das linhas deverão devolver em até **30 (trinta) dias corridos** após o término do contrato, os aparelhos em comodato.

6.14.2. Os equipamentos deverão ser entregues a Divisão de Patrimônio e estar em bom estado de funcionamento, com todos os acessórios.

6.14.3. Caso constatado danos ao aparelho cedido em regime de comodato que impeçam o seu funcionamento normal dentro do senso médio de vida útil e de depreciação, a Administração deverá propor instrução processual para verificar se houve culpa do usuário mediante laudo técnico de empresa autorizada e, eventualmente, proceder o ressarcimento à CONTRATADA, sem prejuízo ao regresso de responsabilidade do usuário.

6.14.4. O fiscal do contrato deverá executar procedimento disponível no serviço de MDM para desfazimento dos dados dos usuários nos equipamentos recolhidos.

6.14.5. O Fiscal deverá notificar a CONTRATADA informando a listagem dos IMEIs e aparelhos a serem devolvidos e esta ficará responsável pelo planejamento e recolhimento dos aparelhos em comodato que deve acontecer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos sujeito a sanções em caso de não cumprimento.

6.14.6. O cancelamento das linhas carece de autorização da CONTRATANTE.

6.14.7. Por oportunidade e conveniência, é facultado a CONTRATANTE a portabilidade de linhas em contratos de serviços de telefonia móvel futuros.

6.14.8. A CONTRATADA deverá manter os dados registrados na console MDM por, no mínimo, 60 (sessenta) dias úteis contados a partir da data do encerramento contratual. Durante este período, a CONTRATANTE poderá acessar a console para extração dos dados ou consulta .

6.14.9. Finalizadas as etapas do item 6.14.8, a contratante informará a CONTRATADA que deverá proceder o desfazimento definitivo e irreversível de todos os dados, registros e informações relacionadas a CONTRATANTE no ambiente MDM em conformidade com a LGPD e emitir um termo de comprovação de exclusão definitiva dos dados ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LGPD – DESFAZIMENTO DE DADOS, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, sujeito a sanções em caso de não cumprimento.

6.15. Do cadastramento na plataforma Celular Seguro

6.15.1. Como medida adicional de segurança e mitigação de prejuízos em casos de furto ou roubo, estabelece-se a obrigatoriedade de cadastramento de todos os dispositivos móveis fornecidos pelo Tribunal na plataforma Celular Seguro, da Secretaria de Segurança Pública do Amazonas (disponível em: **https://celularseguro.ssp.am.gov.br**/).

6.15.2. Esta ação deverá ser coordenada pela SETIC em conjunto com DVPM e os usuários no ato da entrega do equipamento, garantindo que o IMEI e as informações de carga do dispositivo estejam devidamente vinculados ao sistema estadual de monitoramento e bloqueio, em total alinhamento com as políticas de segurança institucional e proteção de ativos previstas neste termo.

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

6.16.1. **Provisoriamente:** no momento da entrega física dos aparelhos e da ativação das linhas. A conferência inicial consistirá na verificação sumária da quantidade de dispositivos entregues e se os modelos (marca, especificações de hardware e acessórios) correspondem fielmente aos catálogos e folders apresentados na proposta. Será lavrado Termo de Recebimento Provisório ou canhoto da nota fiscal, que servirá apenas para comprovar a entrega física, não implicando aceitação definitiva do objeto.

6.16.2. **Definitivamente:** após o recebimento provisório, a fiscalização terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para realizar testes exaustivos de funcionamento e qualidade. O recebimento definitivo fica condicionado à verificação de:

a) Funcionamento integral da rede 4G/5G;

b) Operabilidade da plataforma de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM), com todos os dispositivos devidamente inventariados no software;

c) Confirmação de que os aparelhos são novos, homologados pela ANATEL e possuem a memória e o processamento exigidos.

6.16.2.1. Uma vez constatada a adequação total à proposta e ao edital, será lavrado o Termo de Recebimento Definitivo pela fiscalização do contrato. Caso os dispositivos ou serviços apresentem defeitos, especificações inferiores ou falhas de ativação durante o período de teste, o recebimento definitivo será suspenso.

6.16.3. O objeto será recusado caso não atenda as especificações técnicas solicitadas no Termo de Referência, devendo a empresa providenciar a **substituição dos itens ou a correção dos serviços no prazo de até 15 (quinze) dias corridos**, sem ônus adicional para o TJAM, sob pena de aplicação de sanções administrativas.

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

6.16.5. 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.

6.17. Providências para adequação do ambiente do órgão

6.17.1. A transição do contrato exige uma coordenação integrada entre as áreas administrativa e técnica, visando a continuidade do serviço e a regularidade patrimonial.

6.17.2. **Da Coordenação pela Divisão de Patrimônio (DVPM)**
a) Definição de Cronograma: Competirá exclusivamente à DVPM, com auxílio do fiscal do contrato, a definição e coordenação do cronograma de recolhimento dos aparelhos antigos e a entrega dos novos dispositivos em comodato, garantindo a rastreabilidade da carga patrimonial.

b) Substituição Gradual: O cronograma deverá ser planejado de forma a evitar a interrupção da prestação jurisdicional, condicionando a devolução do equipamento antigo à disponibilização imediata do novo acesso.

6.17.3. **Do Alinhamento de Configurações e MDM**
a) As configurações de segurança e restrições de uso da plataforma de MDM (Mobile Device Management) serão definidas pela SETIC em estreita colaboração com

o Contratada, assegurando que as políticas aplicadas estejam alinhadas às necessidades das unidades e às diretrizes de segurança da informação do Tribunal.

6.17.4. **Da Ativação sob Demanda**
a) Escalabilidade de Acessos: Destaca-se que a disponibilização e ativação dos novos acessos ocorrerão estritamente conforme a demanda da Administração. O Tribunal não fica obrigado a ativar a totalidade dos 250 (duzentos e cinquenta) acessos previstos de imediato, realizando a expansão conforme a necessidade de novos magistrados, servidores ou unidades, garantindo a otimização dos recursos financeiros.

6.17.5. **Dos Termos de Responsabilidade**
a) Caberá à DVPM, no ato da entrega, colher a assinatura dos usuários no Termo de Responsabilidade e Uso Institucional, vinculando o dispositivo ao respectivo detentor e à linha ativa na plataforma de MDM.

6.18. Serviços de manutenção e assistência técnica

6.18.1. A contratada deverá assegurar a manutenção integral e assistência técnica dos serviços e dispositivos fornecidos, em estrita observância ao § 4º do artigo 40 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.18.2. Cobertura e Garantia de Hardware
a) Prazo de Garantia e Suporte: A contratada deverá garantir o pleno funcionamento dos dispositivos móveis fornecidos em regime de comodato durante a vigência do contrato, contados a partir do recebimento definitivo.

b) Escopo: A cobertura abrange suporte especializado e manutenção corretiva de hardware e software, assegurando o desempenho e a segurança.

c) Substituição Imediata: Em caso de vícios funcionais, danos ou defeitos de fabricação comprovados, o dispositivo deverá ser substituído por um modelo novo (primeiro uso), de igual ou superior desempenho, no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos** após a abertura do chamado.

6.18.3. Canais de Atendimento e Suporte

6.18.3.1. O suporte técnico deverá ser viabilizado por meio de uma Central de Atendimento (Call Center) gratuita, operando em horário comercial 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para o registro de ocorrências como perda, roubo ou falhas sistêmicas. Adicionalmente, a contratada disponibilizará consultoria especializada em horário comercial para prover serviços imediatos de bloqueio, desbloqueio e suporte à plataforma de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM), assegurando que qualquer intervenção técnica ocorra sem ônus adicional de deslocamento ou mão de obra para o TJAM.

a) Central de Atendimento (Call Center): Disponibilização de canal gratuito (0800 ou similar) operando 24 horas por dia, 7 dias por semana para registro de ocorrências críticas (perda, roubo ou falhas sistêmicas de sinal).

b) Gestão de Chamados: Oferta de suporte em horário comercial para serviços de bloqueio/desbloqueio de linhas e suporte técnico à plataforma de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM).

c) Rastreabilidade: Todos os atendimentos devem gerar número de protocolo e garantir o registro histórico das solicitações para fins de fiscalização pelo TJAM.

6.18.4. Níveis de Serviço (SLA) e IMR

6.18.4.1 O cumprimento das obrigações de manutenção será fiscalizado com base no **ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**, observando-se os seguintes prazos:

a) Manutenção Corretiva (Casos Isolados): Até 24 horas para solução.

b) Manutenção Corretiva (Falha Sistêmica): Até 8 horas para restabelecimento.

c) Indisponibilidade de Sinal: Prazo máximo de 1 hora para resposta e início da solução.

6.18.5. Ônus e Responsabilidades

6.18.5.1. Todas as intervenções técnicas, substituições de aparelhos, fornecimento de novos SIM CARDS (chips) ou suporte remoto via MDM deverão ocorrer sem qualquer ônus adicional (deslocamento, peças ou mão de obra) para o Tribunal durante a vigência do contrato.

6.18.6. O reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não poderá representar nenhum ônus para a CONTRATANTE.

6.18.6.1. Durante o período em que o dispositivo celular do CONTRATANTE permanecer sob os cuidados da CONTRATADA para diagnósticos, reparos ou serviços de manutenção, a CONTRATADA fornecerá, a título de empréstimo gratuito e no ato de entrega do aparelho original, um dispositivo temporário de especificações técnicas similares ou superiores para uso do cliente.

6.18.6.2. O CONTRATANTE assumirá a responsabilidade pela guarda e conservação do aparelho substituto durante a vigência da manutenção, devendo devolvê-lo nas mesmas condições de funcionamento e conservação em que o recebeu no momento da retirada de seu dispositivo original, ficando sujeito ao ressarcimento por eventuais danos materiais, perda, roubo ou furto decorrentes de mau uso ou negligência no período em que estiver de posse do equipamento cedido.

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

8.1. Vide ANEXO III.

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.

9.1.1. O pagamento será realizado de forma mensal, tomando-se como base exclusivamente o quantitativo de acessos e equipamentos efetivamente disponibilizados e em operação no período.

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.

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. Desenvolvimento Nacional Sustentável

11.1.1. A CONTRATADA deverá pautar sua atuação pela promoção do desenvolvimento nacional sustentável, em conformidade com a Constituição Federal (arts. 170 e 225), Lei nº 14.133/2021 (art. 5º) e Resoluções CNJ nº 400/2021 e 641/2025.

11.1.2. A CONTRATADA assume responsabilidade ambiental integral pela execução do contrato, adotando melhores práticas de gestão para prevenir e mitigar impactos ambientais, sociais e econômicos, mantendo conformidade com legislação federal, estadual e municipal.

11.2. Redução de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

11.2.1. Otimização de rotas de transporte e logística;

11.2.2. Adoção de fontes de energia renovável;

11.2.3. Implementação de programas de eficiência energética;

11.2.4. Redução de consumo de materiais e economia circular;

11.3. Gestão de Resíduos Sólidos

11.3.1. A CONTRATADA é responsável pela gestão ambientalmente adequada de todos os resíduos gerados, em conformidade com Lei nº 12.305/2010 (PNRS) e Resolução CONAMA nº 307/2002.

11.3.2. Recomenda-se à CONTRATADA segregar resíduos na fonte em recipientes distintos (orgânicos, recicláveis, rejeitos) e garantir coleta e destinação a empresas licenciadas.

11.4. Eficiência no Uso de Recursos Naturais

11.4.1. Recomenda-se à CONTRATADA adotar práticas para uso racional de água e energia elétrica, utilizando equipamentos de menor consumo e implementando programas internos de conscientização.

11.5. Responsabilidade Social e Governança

11.5.1. Recomenda-se adoção de políticas internas de inclusão e diversidade, promovendo equidade de gênero, raça e acessibilidade, com cumprimento de cotas legais para PCD e aprendizes.

11.5.2. A CONTRATADA deverá manter integridade e transparência, abstendo-se de práticas de corrupção, fraude, conluio ou coação.

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 - DISTRIBUIÇÃO ATUAL DE CELULARES POR SETOR;

b) ANEXO II - CONFIGURAÇÕES MÍNIMAS DOS DISPOSITIVOS;

c) ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR);

d) ANEXO IV - CÁLCULO DO VALOR DAS PENALIDADES;

e) ANEXO V - SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS (MDM);

f) ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LGPD – DESFAZIMENTO DE DADOS;

g) ANEXO VII - FLUXO SIMPLIFICADO DA SOLUÇÃO - DA ENTREGA AO RECOLHIMENTO;

h) Mapa de Gerenciamento de Riscos na Contratação;

i) Estudo Técnico Preliminar;

j) Mapa de Preços.

Manaus, *data do sistema*

Karla Rozeana Bau Zarth
Seção de Elaboração de Artefatos da Contratação

ANEXO I - DISTRIBUIÇÃO ATUAL DE CELULARES POR SETOR

Setor/Demandante	Quantitativo
Coordenadoria da Central de Mandados	58
Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar	14
Vara de Garantias Penais e Inquéritos Policiais / Secretaria de Custódia	7
Coordenadoria Psicossocial Judiciária	3
10ª Vara Criminal	1
10ª Vara do Juizado Especial Cível	1
11ª Vara Criminal	1
11ª Vara do Juizado Especial Cível	1
12ª Vara do Juizado Especial Cível	1
13ª Vara do Juizado Especial Cível	1
14ª Vara do Juizado Especial Cível	1
15ª Vara do Juizado Especial Criminal (22ª Vara do Juizado Especial Cível)	1
15ª Vara do Juizado Especial Cível	1
16ª Vara do Juizado Especial Cível	1
17ª Vara do Juizado Especial Criminal (23ª Vara do Juizado Especial Cível)	1
17ª Vara do Juizado Especial Cível	1
18ª Vara do Juizado Especial Criminal (1ª Vara do Juizado Especial Criminal)	1
19ª Vara do Juizado Especial Criminal (2ª Vara do Juizado Especial Criminal)	1
1ª Secretaria das Turmas Recursais	1
1ª Unidade de Processamento Judicial de Primeiro Grau dos Juizados Especiais	1
1ª Vara Criminal	1
1ª Vara Esp. Crimes Contra Dignidade Sexual	1
1ª Vara Especializada em Crimes de Uso e Tráfico de Entorpecentes	1
1ª Vara do Tribunal do Júri	1
1º Juizado Especializado no Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	1
2ª Secretaria das Turmas Recursais dos Juizados Especiais	1
2ª Vara Criminal	1
2ª Vara Esp. Crimes Contra Dignidade Sexual	1
2ª Vara Especializada em Crimes de Uso e Tráfico de Entorpecentes	1
2ª Vara de Execução Penal - Regime Semiaberto	1
2ª Vara do Juizado Especial Cível	1
2ª Vara do Juizado da Fazenda Pública Estadual e Municipal	1
2ª Vara do Tribunal do Júri	1
2º Juizado Especializado no Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	1
3.ª Vara do Juizado da Fazenda Pública Estadual e Municipal	1
3ª Vara Especializada em Crimes de Uso e Tráfico de Entorpecentes	1
3ª Vara do Juizado Especial Cível	1
3ª Vara do Tribunal do Júri	1
3º Juizado Especializado no Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	1
4ª Vara Criminal	1
4ª Vara Especializada em Crimes de Uso e Tráfico de Entorpecentes	1
4ª Vara do Juizado Especial Cível	1
4º Juizado Especializado no Combate à Violência Doméstica	1

Setor/Demandante	Quantitativo
5ª Vara Criminal	1
5ª Vara do Juizado Especial Cível	1
5º Juizado Especializado no Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	1
6ª Vara Criminal	1
6ª Vara do Juizado Especial Cível	1
6º Juizado Especializado no Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	1
7ª Vara Criminal	1
7ª Vara do Juizado Especial Cível	1
8ª Vara Criminal	1
8ª Vara do Juizado Especial Cível	1
9ª Vara Criminal	1
9ª Vara do Juizado Especial Cível	1
Centro Especializado de Atendimento às Vítimas de Crimes e Atos Infracionais	1
Divisão de Compras e Operações	1
Gabinete Desembargador Flávio Humberto Pascarelli Lopes	1
Juízo de Direito da 2ª Vara de Família	1
Núcleo da Justiça Itinerante	1
Núcleo de Assessoramento às Varas de Família da Coordenadoria Psicossocial Judiciária	1
Secretaria da Central de Precatórios	1
Secretaria-Geral do Tribunal de Justiça	1
Setor de Ajuizamento do Fórum Mário Verçosa	1
Setor de Certidão e Reprografia de 1º grau	1
Setor de Certidões do Foro Extrajudicial da Corregedoria	1
Unidade de Processamento Judicial de Primeiro Grau das Varas de Execução Penal	1
Vara da Auditoria Militar	1
Vara Especializada do Meio Ambiente e Questões Agrárias	1
Vara de Garantias Penais e Inquéritos Policiais	1
Total Geral	**148**

ANEXO II - CONFIGURAÇÕES MÍNIMAS DOS DISPOSITIVOS

Categoria	Requisitos e Funcionalidades Detalhadas
Conectividade	Suporte a redes **4G/5G**, Wi-Fi (802.11b/g/n/ac/6), Bluetooth, roteador wi-fi e conexão com PC via USB.
Processamento	Processadores de 4 núcleos (Quad-core) ou superior, com velocidade mínima de **2,0 GHz**.
Memória RAM	A partir de **8 Gb** (oito gigabytes).
Armazenamento	Mínimo de 128 **Gb**
Tela	Tecnologia Super AMOLED, Super AMOLED Plus, LTPS IPS, PLS TFT LCD ou IPS LCD; tamanho mínimo de **6,4 polegadas**; resolução a partir de 1080 x 2340 pixels.
Câmeras	**Frontal:** a partir de 12 MP com flash led e filmadora Full HD. **Traseira:** conjunto duplo ou superior, com sensor principal de no mínimo 32 MP, foco automático e flash LED.
Chip	Tipo Nano Chip / Nano-SIM (4FF).
Sensores	GPS, autorrotação de tela, proximidade, giroscópio, barômetro e **impressão digital**.
Bateria	Mínimo de 3900mAh (desejável 5000mAh).
Recursos de Chamada	Viva-voz, chamada em espera, discagem rápida, registro de chamadas e comando de voz.
Funcionalidades	Vibração, bloqueio de dados, modo avião, player de áudio/vídeo, browser HTML5, envio de SMS/MMS, agenda, calendário, visualização de documentos (doc, xls, pdf) e localização em caso de perda/roubo.
Físico e Estética	Peso máximo de **250 gramas**; cores sólidas (preto, prata, grafite, azul escuro ou branco).
Conectividade e Acessórios Inclusos	Aparelho em embalagem original de fábrica (primeiro uso), carregador bivolt, Porta de conexão padrão USB-C com fornecimento obrigatório de cabo USB, extrator de chip e manual de instruções.
Certificação	Homologação ANATEL obrigatória (aparelho certificado para as redes brasileiras).
Sistema operacional	Android 15 ou superior / iOS 15 ou superior
Ciclo de Vida e Atualização	Os smartphones fornecidos em regime de comodato deverão ter sido lançados oficialmente pelo fabricante no mercado nacional há, no máximo, 2 (dois) anos anterior à data de emissão da respectiva solicitação/Ordem de Serviço, garantindo o fornecimento de hardware moderno e mitigando os riscos de obsolescência tecnológica durante a execução contratual.

ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Item	Descrição do Serviço	Tempo Esperado do Serviço	Infração	Grau	Incidência
1	Portabilidade numérica	10 dias corridos	Prazo Excedido	2	Por linha
2	Ativação de novas linhas (incluindo entrega de SIM CARD)	Conforme prazos definidos no **item 6.4**	Prazo Excedido	1	Por linha
3	Desativação em definitivo de linhas	24 horas	Prazo Excedido	1	Por linha
4	Suspensão temporária de linhas	24 horas	Prazo Excedido	1	Por linha
5	Restabelecimento de linha suspensa temporariamente	24 horas	Prazo Excedido	1	-

Item	Descrição do Serviço	Tempo Esperado do Serviço	Infração	Grau	Incidência
6	Troca de número	48 horas	Prazo Excedido	1	Por linha
7	Troca de SIM CARD	48 horas	Prazo Excedido	1	Por linha
8	Ativação/desativação de serviços (caixa postal, encaminhamento, id. chamadas)	24 horas	Prazo Excedido	1	Por linha
9	Bloqueio de roaming internacional	48 horas	Prazo Excedido	1	Por linha
10	Manutenção corretiva (casos isolados)	24 horas	Prazo Excedido	2	Por infração
11	Manutenção corretiva (falha sistêmica)	8 horas	Prazo Excedido	3	Por infração
12	Transferência de titularidade (saída de linhas)	5 dias corridos	Prazo Excedido	2	Por linha
13	Transferência de titularidade (recebimento de linhas)	10 dias corridos	Prazo Excedido	3	Por linha
14	Fornecimento de SIM CARDS (back-up)	10 dias corridos	Prazo Excedido	2	Por linha
15	Apresentação de informações ou esclarecimentos	24 horas	Prazo Excedido	2	Por infração
16	Indisponibilidade de sinal	1 hora	Prazo Excedido	5	Por registro
17	Indisponibilidade do sistema de gerenciamento	6 horas	Prazo excedido	5	Por registro

a) O Tempo Esperado do Serviço estabelecido para a solução poderá ser prorrogado por igual período, desde que a CONTRATADA apresente justificativa técnica ou operacional devidamente fundamentada, comprovando a necessidade da extensão do prazo.

ANEXO IV - CÁLCULO DO VALOR DAS PENALIDADES

Grau da Infração	Valor da Penalidade (descontos no pagamento)
01	1%, a cada bloco de 3 (três) notificações formais referente ao mesmo grau de infração, sobre o valor mensal do contrato
02	2%, a cada bloco de 3 (três) notificações formais referente ao mesmo grau de infração, sobre o valor mensal do contrato
03	3%, a cada bloco de 3 (três) notificações formais referente ao mesmo grau de infração, sobre o valor mensal do contrato
04	4%, a cada bloco de 3 (três) notificações formais referente ao mesmo grau de infração, sobre o valor mensal do contrato
05	5%, a cada bloco de 3 (três) notificações formais referente ao mesmo grau de infração, sobre o valor mensal do contrato

a) O regime sancionatório do contrato seguirá uma sistemática de progressividade vinculada ao registro formal de infrações. Dessa forma, a aplicação de multas e sanções pecuniárias ocorrerá a cada bloco de 3 (três) notificações registradas formalmente em desfavor da contratada, garantindo-se que falhas recorrentes de mesma natureza ou gravidade serão penalizadas de forma proporcional ao histórico de descumprimento.

b) Com o intuito de monitorar a eficiência da prestação do serviço em ciclos temporais, a contagem de notificações e infrações será reiniciada integralmente a cada período de 12 (doze) meses. Ao término de cada período, o histórico acumulado será zerado para fins de nova contagem, sem prejuízo de eventuais processos sancionatórios já iniciados, assegurando que a avaliação da qualidade do serviço refletirá o desempenho atualizado da contratada ao longo da vigência contratual.

ANEXO V - SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS (MDM)

a) O portal Web deverá permitir , no mínimo:
1. Criação de perfis de configuração no dispositivo;
2. Criação de grupos de perfis para que seja vinculada aos equipamentos que necessitem de uma política idêntica;
3. Definir políticas de uso por parte da Empresa, Grupo ou usuário;
4. Associar um usuário a um grupo;
5. Estabelecer regra de bloqueio de uso de dados móveis por horário de trabalho;
6. Definir quais aplicativos devem ser bloqueados / liberados para empresa , grupo ou usuário;
7. Definir as URL que serão bloqueadas/liberadas;
8. Enviar mensagens para a empresa, Grupo ou usuário através de PUSH;
9. Atualização / Instalação de APP silenciosa nos dispositivos;
10. A localização geográfica dos dispositivos;
11. Configurar e implantar remotamente os dispositivos;
12. Realizar redefinição de senhas do dispositivo remotamente;
13. Definir restrições de instalação/permissão de uso de aplicativos de terceiros nos dispositivos;
14. Configurar remotamente redes Wi-Fi;
15. Bloquear/desbloquear função GPS do equipamento;
16. Bloquear/desbloquear a instalação de aplicativos
17. Bloquear/desbloquear acesso a funcionalidade bluetooth;
18. Bloquear tela dos dispositivos;
19. Bloquear/desbloquear entrada USB do equipamento;
20. Bloquear/desbloquear função Câmera;
21. Bloquear/desbloquear "modo desenvolvimento";
22. Bloquear/desbloquear “debug por meio da entrada USB”;
23. Bloquear/desbloquear restauração de fábrica do equipamento via as configurações dele;
24. Bloquear/desbloquear acesso a redes wifi;
25. Bloquear/desbloquear o dispositivo remotamente quando extraviado;
26. Bloquear/desbloquear acessos às configurações do sistema operacional;
27. Bloquear/desbloquear atualizações do sistema operacional;
28. Enviar comandos especiais ao dispositivo, como WIPE, para restabelecer o dispositivo aos parâmetros predeterminados de fábrica;
29. Realizar registro de todas as informações em plataforma homologada e emitir relatórios;
30. Visualizar os aplicativos instalados nos dispositivos;
31. Apresentar relatórios de Localização, inclusive em tempo real;
32. Mostrar a capacidade de memória disponível para cada dispositivo;
33. Monitorar o consumo de dados móveis de usuários de cada linha contratada;
34. Manter um inventário de todos os dispositivos/linhas utilizadas na empresa;
35. Monitorar o consumo de dados móveis por aplicativo de cada usuário da linha contratada;
36. Mostrar o ranking dos aplicativos mais utilizados;
37. Mostrar o ranking de Usuários de dispositivos/linhas que consomem mais dados;

38. Mostrar o ranking dos sites com mais visitas;
39. Mostrar o uso da bateria por dia para cada dispositivo.

b) O Portal Web deverá permitir, no mínimo, **2 (dois) acessos simultâneos como gestor**.
c) Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento MDM online.
d) A CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus adicional, tutorial de treinamento e manual de administração da solução de MDM. O material deverá capacitar a CONTRATANTE na instalação, configuração e operação de todas as funcionalidades da ferramenta. Adicionalmente, a CONTRATADA disponibilizará canal de suporte para esclarecimento de dúvidas técnicas e procedimentais.

ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LGPD – DESFAZIMENTO DE DADOS

À [Nome do órgão ou entidade CONTRATANTE]
Contrato nº: [Número do Contrato]

A empresa [CONTRATADA], inscrita no CNPJ sob o nº [CNPJ], com sede em [Endereço completo, incluindo cidade, estado e CEP], telefone [Telefone], representada neste ato por [Nome do representante legal], portador(a) do RG [RG] e CPF [CPF], no exercício de suas funções como [Cargo do representante], considerando o término do contrato em [data término] declara:

I. Em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 foram eliminadas, de forma segura e definitiva, todas as cópias e informações presentes no ambiente MDM relativas a este contrato, mediante o uso de métodos compatíveis com as melhores práticas de segurança da informação, como exclusão criptográfica ou sobrescrita segura, conforme os artigos 15 e 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

II. Declara-se também que não restou, sob qualquer forma ou meio, cópias, backups ou reproduções dos dados ou informações fornecidas, processadas ou geradas durante a vigência do contrato.

III. Todos os registros armazenados, local ou remotamente - incluindo eventuais repositórios em sistemas de MDM, bases de dados, planilhas, arquivos físicos ou digitais - foram completamente eliminados, de forma segura e definitiva, em conformidade com as boas práticas de segurança da informação.

_____
Assinatura

ANEXO VII - FLUXO SIMPLIFICADO DA SOLUÇÃO - DA ENTREGA AO RECOLHIMENTO

ETAPA	DESCRIÇÃO	ATIVIDADE
1	Solicitação e Autorização	Início do processo administrativo pelo usuário interessado e análise pela Presidência.
2	Entrega e Recebimento Provisório	Entrega dos dispositivos pela contratada na Divisão de Patrimônio - DVPM
3	Configuração e Ativação (MDM)	Configuração de segurança e perfis pela SETIC em colaboração com a contratada
4	Entrega ao Usuário e assinatura do Termo de Responsabilidade	Retirada do dispositivo pelo usuário na Divisão de Patrimônio - DVPM e assinatura dos termos de uso
5	Devolução dos dispositivos	Devolução do aparelho na Divisão de Patrimônio - DVPM e conferência de integridade física, SIMCard e outros detalhamentos.
6	Logística Reversa e Descarte de Dados	Recolhimento pela contratada e exclusão segura dos dados conforme a LGPD (Data Purge).

Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth**, **Servidor**, em 16/10/2026, às 16:29, 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 **7028339** e o código CRC **45B6E506**.