

•

**TERMO DE REFERÊNCIA: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E
RASTREAMENTO DE SENTENCIADOS, INCLUINDO ACESSÓRIO DE MONITORAMENTO.**

T.R. Nº 002/2025 [V3.0]
PROC. Nº 01.01.041101.000183/2025-21

**Manaus-AM
2026**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

ÓRGÃO:	SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA - SEAP	CNPJ:	22.156.676/0001-01	
ENDEREÇO:	Avenida Torquato Tapajós, S/N - Colônia Terra Nova			
CIDADE:	UF:	CEP:	TELEFONE:	E-MAIL:
Manaus	AM	69.093-415	[92] 99519-8476	gecomp@seap.am.gov.br

2. DO OBJETO

2.1. Contratação, pela **média de preço unitária**, de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de **monitoramento eletrônico de custodiados**, com disponibilização de **dispositivos de proteção à vítima e locação de solução integrada**, conforme especificações constantes neste Termo de Referência, bem como observando-se o disposto na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto Estadual nº 47.133, de 10 de março de 2023, e na Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC, destinada a atender às necessidades do Governo do Estado do Amazonas.

2.2. Os bens e serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar [ETP], em atendimento ao disposto na Lei Federal nº 14.133/21.

2.3. O **prazo de vigência da contratação** será de **05 (cinco) anos**, correspondentes a 60 (sessenta) meses, definido com base nas experiências das últimas contratações de serviços de monitoramento eletrônico para custodiados da justiça. Considerando tratar-se de serviço de natureza contínua, admite-se a prorrogação, a critério da Administração, observado o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1. A Secretaria de Estado de Administração Penitenciária [SEAP/AM] enfrenta a necessidade de aprimorar os mecanismos de supervisão e controle dos indivíduos monitorados, garantindo eficiência, segurança e conformidade legal. Com a desativação do Complexo Penitenciário Anísio Jobim – Regime Semiaberto, determinada pelo Poder Judiciário do Estado, o número de

monitorados aumentou significativamente, exigindo soluções tecnológicas eficazes para assegurar a fiscalização adequada e minimizar riscos à segurança pública.

3.2. A monitoração eletrônica de sentenciados está amparada na Lei nº 12.258/2010, que a reconhece como instrumento eficiente e economicamente viável. Além de contribuir para a redução da superlotação carcerária, essa medida possibilita que os apenados cumpram suas penas em meio aberto, sob fiscalização contínua do Estado, assegura o cumprimento de decisões judiciais e medidas protetivas de urgência, protege diretamente as vítimas em situação de risco e otimiza os recursos públicos, apresentando custo significativamente inferior ao encarceramento tradicional.

3.3. Diante desse cenário, a contratação de empresa especializada em monitoramento e rastreamento eletrônico se mostra a solução mais adequada, pois permite a implementação de um sistema integrado capaz de reunir dispositivos de rastreamento eletrônico [hardware/firmware], SOFTWARE de controle e monitoramento em tempo real, equipamentos de videomonitoramento e sistemas de comunicação de dados, além de suporte técnico contínuo, manutenção preventiva e corretiva, bem como treinamento e capacitação dos operadores responsáveis pela execução do serviço.

3.4. A escolha desse modelo de contratação justifica-se, ainda, pela inviabilidade de desenvolver sistemas internos ou adquirir equipamentos diretamente, alternativas que demandariam altos investimentos, maior complexidade técnica e risco de desatualização tecnológica. Destaca-se, também, que a implementação de uma Parceria Público-Privada-PPP, embora juridicamente possível, apresenta prazos incompatíveis com a urgência da demanda.

3.5. Ressalta-se, por fim, que se trata de serviço de natureza contínua e essencial, diretamente ligado à política penitenciária do Estado do Amazonas e à manutenção da ordem pública, o que torna sua contratação imprescindível para garantir eficiência, segurança e economicidade à Administração.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E ADMINISTRATIVA

4.1. A presente contratação encontra amparo na **Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021** (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), especialmente nos arts. 6º, inciso XXIII, 18, §1º, 40, 41, 107 e demais aplicáveis, que tratam da obrigatoriedade de elaboração do Termo de Referência, da definição dos serviços comuns e da possibilidade de prorrogação contratual de serviços de natureza contínua.

4.2. Observa-se, ainda, o disposto no **Decreto Estadual nº 47.133, de 10 de março de 2023**, que regulamenta, no âmbito do Estado do Amazonas, dispositivos da Lei Federal nº 14.133/2021, disciplinando regras complementares aplicáveis às contratações públicas estaduais.

4.3. A contratação também se fundamenta na **Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC/SEAD**, que estabelece diretrizes e procedimentos para elaboração, padronização e análise de Termos de Referência no âmbito da Administração Pública Estadual.

4.4. Registra-se, ainda, a aplicabilidade da **Lei Federal nº 12.258, de 15 de junho de 2010**, que alterou a Lei de Execução Penal para prever a monitoração eletrônica de apenados, conferindo respaldo legal à utilização de dispositivos eletrônicos para fiscalização de sentenciados e proteção de vítimas.

4.5. Assim, a presente contratação encontra plena fundamentação legal e administrativa, estando em estrita conformidade com a legislação federal e estadual vigente, bem como com as diretrizes normativas aplicáveis, garantindo segurança jurídica ao processo e legitimidade às ações da Administração Pública.

5. DA PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

5.1. Os itens constantes neste Termo de Referência encontram-se contemplados no **Plano de Contratações Anual (PCA) da SEAP/AM**, em conformidade com o disposto no **art. 12, inciso VII e §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021**, e no **Decreto Estadual nº 47.133/2023**, seção IV, subseção III, subseção III do Capítulo II, do Título I.

5.2. O referido Plano de Contratações Anual está disponível para consulta pública no **portal e-Compras.AM**, assegurando transparência, alinhamento ao planejamento estratégico da Administração e observância às diretrizes legais vigentes.

6. DOS PRAZOS E LOCAIS DE ENTREGA

6.1. O prazo para implantação da solução contratada, incluindo fornecimento, instalação, configuração, treinamento e início da operação assistida, será de até **30 (trinta) dias corridos**, contados a **partir da assinatura do contrato**, em conformidade com o disposto nos arts. 6º, inciso LV, e 91, inciso I da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.1.1. O prazo de implantação poderá ser prorrogado uma **única vez**, por período não superior a **15 (quinze) dias corridos**, desde que solicitado pela CONTRATADA, de forma justificada, com antecedência mínima de **05 (cinco) dias úteis** do término do prazo original.

6.1.2. A CONTRATADA deverá comunicar antecipadamente à SEAP/AM a data e o horário da entrega e instalação dos equipamentos, bem como do início da operação do sistema.

6.2. Não serão aceitos, pelo setor competente, equipamentos, dispositivos ou materiais que deixem de obedecer aos padrões estabelecidos nas especificações técnicas.

6.3. Não serão aceitos os equipamentos e materiais cujo acondicionamento apresente sinais de violação ou avarias.

6.4. O local de entrega, instalação e operação será definido pela SEAP/AM e deverá ser obrigatoriamente na cidade de **Manaus/AM**, em espaço disponibilizado para a **Central de Monitoramento**, sendo certo que a prestação dos serviços deverá abranger todo o território do Estado do Amazonas.

6.4.1. O transporte, entrega, instalação e substituição dos equipamentos e materiais no local designado serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem qualquer custo adicional à Administração, inclusive no que se refere à devolução e/ou substituição de equipamentos defeituosos.

7. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1. O objeto contratado será recebido na forma prevista no **art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021 e nos arts. 245, 246 e 250 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**, observando-se:

a) **Recebimento provisório** – em se tratando de serviços e fornecimentos, ocorrerá no ato da entrega, por fiscal do contrato e/ou membro da comissão de recebimento designada, mediante termo sumário ou detalhado, conforme o caso, com a verificação do cumprimento das exigências contratuais e apresentação, pela CONTRATADA, de nota fiscal, certificados, termos de garantia e demais documentos pertinentes.

b) **Recebimento definitivo** – será realizado após a inspeção e aceitação do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, composta por no mínimo 03 (três) membros, mediante termo circunstanciado que comprove a conformidade do objeto com as exigências contratuais, com a emissão do **Termo Circunstanciado de Recebimento – TCR** ou, quando se tratar de serviços, do **Termo de Execução de Serviços – TES**.

7.2. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade, eficiência, solidez e segurança dos bens e serviços fornecidos, cabendo-lhe, às suas expensas, sanar quaisquer irregularidades identificadas durante o prazo de garantia contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.3. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com as especificações contratuais, hipótese em que a CONTRATADA deverá proceder à substituição, correção ou reparação necessárias, sem ônus adicional para a Administração.

7.4. O pagamento somente será processado mediante a emissão do TCR ou TES, devidamente aprovado pela Administração, acompanhado da autorização de faturamento.

8. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO E O JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1. A presente aquisição dar-se-á pela modalidade **Pregão Eletrônico**, em conformidade com os arts. 28 e 29 da Lei Federal nº 14.133/2021, com o Decreto Estadual nº 47.133/2023 e com a Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC, a ser realizada no sistema eletrônico **e-Compras.AM**.

8.2. O julgamento das propostas será pelo critério de **menor preço global**, nos termos do art. 33, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, devendo os licitantes apresentar preços cotados em, no mínimo, **25% (vinte e cinco por cento) das quantidades anuais estimadas**, conforme previsão constante no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência.

8.3. O modo de disputa será o aberto, observando-se o disposto no art. 56 da Lei Federal nº 14.133/2021 e na IN nº 002/2023 – CSC.

9. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

9.0. A presente descrição da solução e especificação do produto observa o disposto nos arts. 6º, incisos XX e XXIII, e 40 da Lei nº 14.133/2021, que determinam que os elementos técnicos da contratação devem estar claramente definidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, de modo a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, bem como o cumprimento integral das exigências de qualidade, desempenho e segurança.

Atende também ao previsto na Resolução CNJ nº 5/2017, art. 12, que estabelece o uso de tecnologias menos lesivas, preservando a dignidade da pessoa monitorada.

9.1. Dispositivo De Monitoração Eletrônica e Acessórios:

9.1.1. As tornozeleiras deverão ser afixadas na perna do sentenciado/medida cautelar ou agressor de violência doméstica.

9.1.2. Cada tornozeleira deverá ser composta de uma única peça [composta por cinta ou similar, travas e invólucro] afixada na perna do sentenciado, medida cautelar ou agressor de violência doméstica.

9.1.3. A solução proposta deverá ser capaz de monitorar o sentenciado/medida cautelar/agressor e efetuar todas as “tarefas” as funções necessárias para o pleno funcionamento do equipamento em uma única peça, com bateria integrada e sem antena de comunicação externa auxiliar, que garanta o ajuste adequado ao conforto do monitorado, com tamanhos diferentes e/ou único com regulagens, podendo ser afixada no sentenciado/medida cautelar/agressor, através de cintas próprias.

9.1.4. A tornozeleira deve possuir dimensões que permitam ao sentenciado/medida cautelar/agressor usá-lo em atividades do dia-a-dia, de forma a manter a dignidade do ser humano, observando-se ainda as normas de integridade física, riscos elétricos, dentre outros aplicáveis à solução de monitoração e rastreamento, devendo atender a norma **ABNT NBR IEC 60529**;

9.1.5. A solução proposta não poderá exigir que o sentenciado/medida cautelar/agressor possua uma linha telefônica [fixa ou móvel] em sua residência [ou fora dela] para seu funcionamento – essa exigência se deve ao perfil econômico da grande maioria dos sentenciado/medida cautelar/agressor e ao fato de que, caso o estado tenha que prover essa linha adicional, o custo da solução poderá torná-la inexecutável;

9.1.6. A tornozeleira deverá possuir tecnologia de localização utilizando GNSS [Global Navigation Satellite System – GPS/NAVSTAR/DOD] adicionalmente com A-GPS, para a determinação das coordenadas georreferenciadas do monitorado com tempo de aquisição configurável e acuracidade de no máximo 25m [vinte e cinco metros], na localização do sentenciado/medida cautelar/agressor/vítima];

9.1.7. Número mínimo de 20 canais de aquisição de sinais de satélites pelo chip utilizado, mesmo que não use todos os satélites para disponibilizar a localização; a média do erro radial em relação ao posicionamento real da pessoa, via GNSS em condições plenas de recepção de sinal de pelo menos 6 satélites para uma acuracidade elevada, deve ser de no máximo 25m [vinte e cinco metros];

9.1.8. Na perda de sinal GNSS, o dispositivo deverá operar em modo de localização alternativo [LBS – LOCATION BASED SERVICES] ou equivalente, capaz de prover a localização “**INDOOR**”, podendo usar a técnica de localização baseada na rede ou baseada no dispositivo ou a combinação das técnicas como: recursos de distanciamento de ERBS [estações rádio base] com a Técnica Time Difference Off Arrival [TDoA], triangulação de ERBS, CELL OF ORIGIN [COO],

DIFFERENCIAL GPS, E-OTD [ENHANCED OBSERVED DIFFERENCE], entre outras que não dependam de aquisição de antenas e hardwares extras, por parte da SEAP/AM;

9.1.9. A tornozeleira deverá registrar rastros [determinação da localização do monitorado via GNSS] em intervalo de 01 [um] minuto ininterruptamente, podendo ter este tempo reduzido para até 30 [trinta] segundos, caso requerido pela SEAP/AM, em funcionalidade disponível no sistema por pelo menos 01 [uma] hora;

9.1.10. A tornozeleira deverá enviar os rastros registrados em intervalo de **2 [dois] minutos**, podendo ter este tempo reduzido para até **30 [trinta] segundos**, mediante requisição da SEAP/AM, em funcionalidade disponível no sistema por pelo menos **01 [uma] hora**;

9.1.11. A tornozeleira deverá possuir tecnologia primária de comunicação móvel, de dados via GPRS [GENERAL PACKET RADIO SERVICE] ou superior. Essa tecnologia, por ser amplamente utilizada em todo território nacional, deverá permitir uma total comunicação de dados com a tornozeleira em qualquer local que o sentenciado/medida cautelar/agressor esteja e que possua cobertura de celular GSM;

9.1.12. A tornozeleira poderá ter tecnologia secundária de comunicação de dados via SMS [Short Message Service - Mensagem de texto, utilizando tecnologia GSM, ou superior], ou outra tecnologia, ativando-se automaticamente na falta do protocolo GPRS, quando for o caso;

9.1.13. A tornozeleira deverá possuir sim cards, com operadora de telefonia celular que melhor atenda o local de cada monitoramento, exibindo no software de monitoramento qual operadora está em uso – sendo que os custos adicionais correrão por conta da contratada, observando os intervalos especificados nos **itens 9.1.9 e 9.1.10** deste documento;

9.1.14. Exige-se no mínimo 02 operadoras aptas a funcionar no equipamento de monitoração eletrônica. o dispositivo deverá automaticamente escolher a operadora com melhor sinal para determinação da geolocalização, podendo os “chips” operarem simultaneamente ou alternadamente. Cabe a empresa contratada verificar as operadoras atuantes no estado e fornecer os dispositivos que serão instalados fora da região metropolitana conforme o mapa de atendimento das operadoras.

9.1.15. A tornozeleira deverá possuir uma memória interna para armazenamento de eventos e rastros com capacidade para, pelo menos, 100.000 [cem mil] eventos e rastros. Essa funcionalidade será requerida nos casos em que, devido à falta de GPRS, as ocorrências não possam ser enviadas imediatamente ao software de monitoramento. quando do restabelecimento da conexão GPRS,

os eventos [ocorrências] armazenados deverão ser automaticamente transferidos ao software de monitoramento;

9.1.16. A tornozeleira deverá ser capaz de emitir alertas sonoros ou vibratórios ou visuais, provocados por um único comando remoto gerado manualmente, ou de forma automática, a critério da SEAP/AM, através do software da solução, com incapacidade de acionamento pelo usuário;

9.1.17. A tornozeleira deverá ser atóxica e antialérgica, não oferecer qualquer risco à saúde do usuário, mesmo com utilização por longos períodos;

9.1.18. A tornozeleira, incluindo sua cinta e bateria, deverá ter **peso máximo de 200g**;

9.1.19. A tornozeleira deve ter fechamento através de cinta com travas ou outro componente de segurança e/ou travamento ou tecnologia superior, desde que comprovada a eficiência e com capacidade de suportar uma força de pelo menos 60kgf.

9.1.20. As tornozeleiras afixadas à perna do sentenciado/medida cautelar/agressor deverá possuir mecanismos, materiais embutidos ou características físicas que impeçam seu distendimento, evitando assim que o sentenciado/medida cautelar/agressor consiga retirar a tornozeleira da perna sem romper a cinta, quando for o caso, ou mecanismo de segurança;

9.1.21. A tornozeleira deverá suportar quedas livres da altitude de no mínimo 1,5 (um e meio) metros;

9.1.22. O sentenciado/medida cautelar/agressor não poderá, em hipótese alguma, retirar a tornozeleira da perna sem que um alarme seja gerado pela tornozeleira e enviada ao SOFTWARE de monitoramento, desde que o haja condições normais de rede celular e bateria.

9.1.23. As tornozeleira que necessitar de cinta de fixação do dispositivo ao monitorado, deverá possuir fibra óptica [material óptico capaz de transmitir um feixe de luz de uma extremidade à outra], para garantir que a sua retirada seja percebida pelo sistema.

9.1.24. Como recurso mínimo para evitar a retirada despercebida do dispositivo afixado ao sentenciado/medida cautelar/agressor, exigimos, neste termo de referência, o uso de tecnologia de fibra óptica. não será permitida a utilização de qualquer tecnologia exclusivamente baseada em condutores metálicos;

9.1.25. A tornozeleira deverá permitir o recebimento [upload] de novos firmwares [softwares embarcados];

9.1.26. A tornozeleira deverá se comunicar com o software de monitoramento de forma segura, através de APN privada, com definição de chave de criptografia, garantindo que sua comunicação

não poderá ser passiva de interceptação, isto é, a comunicação da tornozeleira com o SOFTWARE de monitoramento não poderá ser legível a terceiros;

9.1.27. A contratada deverá garantir que a tornozeleira possua proteção contra clonagem;

9.1.28. A tornozeleira deverá ser capaz de identificar sinais de violação / dano à sua integridade.

9.1.29. A instalação e ativação da tornozeleira no sentenciado/medida cautelar/agressor não poderá demorar mais que 10 (dez) minutos;

9.1.30. A peça da tornozeleira afixada ao corpo do sentenciado/medida cautelar/agressor deverá possuir mecanismo que permita o seu ajuste de tamanho, de modo a não deixar a parte fixa do dispositivo com folga excessiva, evitando assim a sua retirada pelo sentenciado/medida cautelar/agressor;

9.1.31. A tornozeleira não deve possuir nenhum tipo de mecanismo de ativação/desativação manual que possa ser acessado pelo monitorado;

9.1.32. A tornozeleira deverá estar em constante comunicação com o servidor de aplicação no datacenter, via modem celular.

9.1.33. A tornozeleira deverá possuir bateria recarregável, permitindo ao sentenciado/medida cautelar/agressor deslocar-se livremente com ela;

9.1.34. A autonomia da bateria da tornozeleira deverá ser de, pelo menos, 24 (vinte e quatro) horas - com a tornozeleira gerando e enviando rastros [determinação da localização do dispositivo via GPS] em intervalos conforme especificados nos **itens 9.1.9 e 9.1.10** deste termo de referência – requerendo ao sentenciado/medida cautelar/agressor efetuar apenas uma recarga diária;

9.1.35. O tempo máximo necessário para recarga total da bateria deverá ser de até 03 (três) horas;

9.1.36. A vida útil da bateria da tornozeleira deverá ser de, pelo menos, 01 (um) ano.

9.1.37. O carregador da bateria do dispositivo deverá ser fornecido com adaptador automático com fio, de 100VCA até 240VCA [cem e quarenta Volts de tensão em corrente alternada] e saída DC compatível com o mesmo carregamento.

9.1.38. A recarga da bateria da tornozeleira poderá ser efetuada enquanto o sentenciado/medida cautelar/agressor estiver repousando e sem que a tornozeleira perca a capacidade de gerar e enviar rastros conforme intervalos especificados neste termo de referência;

9.1.39. A tornozeleira deverá possuir mecanismos de proteção ao sentenciado/medida cautelar/agressor contra possíveis danos causados por descargas elétricas;

9.1.40. A tornozeleira deverá informar por meio de sinalização seu carregamento;

9.1.41. A tornozeleira deverá informar de sinalização durante seu funcionamento que a bateria está atingindo seu nível crítico, necessitando de recarga;

9.1.42. A tornozeleira deverá detectar o rompimento do mecanismo de segurança ou qualquer de suas peças, caso apresente rompimento e não possa ser constatado de plano o rompimento do mecanismo, o equipamento deverá ser enviado para contratada para que seja apresentado laudo, no prazo de 30 (trinta) dias sobre a detecção do rompimento;

9.1.43. Nos casos em que a tornozeleira estiver desligada no momento da violação, prevista no item anterior, deverá o sistema de monitoração, detectar essa violação, assim que a tornozeleira for conectada na energia.

9.1.44. A tornozeleira e ou o sistema deverá possuir mecanismo que detecte e comunique a central por meio do sistema de monitoramento, para tentativa de bloqueio de sinal através detecção de JAMMING e de um possível envelopamento do equipamento (gaiola de Faraday etc.) com papel alumínio ou outro material com o objetivo de barrar o sinal de GNSS e/ou sinal de celular por parte do monitorado.

9.1.45. Os dispositivos devem funcionar com o mínimo de 02 (dois) sim cards de operadoras diferentes. Na ausência de cobertura de uma operadora, o dispositivo deverá se comunicar utilizando a outra operadora com comutação automática e de forma transparente ao usuário. Portanto, o serviço deverá ser prestado contando com funcionalidade de localização via satélite [GNSS] e que os dispositivos utilizem as tecnologias obrigatoriamente 4G, 3G e 2G com comutação automática entre eles.

9.1.46. A contratada deve ter acordo com operadoras e pode requisitar junto a SEAP/AM que viabilize, se necessário, a solicitação de expedição de ordem judicial para poder rastrear em modo de localização alternativo [Location Based Services - LBS] ou equivalente em todos os dispositivos contratados pelo estado, este item deverá estar em pleno funcionamento para a fase de aceite da solução;

9.1.47. A tornozeleira deve utilizar a tecnologia de telefonia móvel tanto para enviar dados de georreferenciamento e alertas, bem como confirmação de recebimento dos comandos enviados remotamente pelos operadores, como para receber comandos de controle do sistema de monitoração da central, em qualquer lugar que possua cobertura do sistema de telefonia móvel celular, desde que a rede de dados esteja disponível;

9.1.48. A tornozeleira permitirá o recebimento de atualizações e configurações do software embarcado por rede de celular em tecnologia OTA [Over-The-Air] ou superior, sem a necessidade

de conexões físicas nem requerendo que o monitorado tenha que se deslocar a uma unidade prisional ou a central de monitoramento ao posto de apoio ou ainda que retire o dispositivo para tanto;

9.1.49. Os dados transmitidos via tecnologia de telefonia móvel celular entre o dispositivo de monitoração e os servidores do sistema de monitoração da central devem ser criptografados por chave criptográfica AES de 128 bits ou superior, garantindo que os dados trafegados entre o dispositivo e o sistema de monitoração não sejam legíveis por terceiros;

9.1.50. O dispositivo deve ser capaz de capturar em operação normal as coordenadas georreferenciadas por GNSS a uma frequência de captura mínima de 60s [sessenta segundos] e envio de pacote de dados a cada 60s [sessenta segundos] via tecnologia móvel celular para o sistema da central de monitoração;

9.1.51. A tornozeleira, em situações especiais [locais, velocidades e horários fora do normal ou movimentação suspeita], deve capturar sob demanda as coordenadas georreferenciadas por GNSS a uma frequência de captura de 10s [dez segundos] e envio de pacote de dados a cada 30s [trinta segundos] via tecnologia móvel celular para o sistema central de monitoração podendo restaurar automaticamente a periodicidade original após 10 [dez] minutos ou por comando do operador, independente da disponibilidade de sinal da rede de dados celular;

9.1.52. Ao realizar a recarga da tornozeleira pela fonte de alimentação, o dispositivo não deve apresentar perda de sinal GNSS e de telefonia celular;

9.1.53. O carregamento da bateria da tornozeleira deve ser feito por fonte de alimentação, o qual deverá ser fornecido juntamente com os demais itens contratados um carregador de parede com o cabo de no mínimo 1,5 metros que permita a livre movimentação do usuário;

9.1.54. As funcionalidades do dispositivo não podem ser afetadas por campos magnéticos ou elétricos [padrão de interferência tolerada de acordo com as normas da Agência Nacional de Telecomunicações].

9.1.55. O dispositivo deve possuir mecanismos que detectem e alertem [de forma visual e vibratória] conexão incorreta da cinta de fixação, rompimento da cinta de fixação, bateria em descarga, bateria em recarga, ausência de sinal de comunicação de dados, e enviem esses alertas à Central de Monitoramento;

9.1.56. O dispositivo deverá estar comprovadamente homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

9.2. Unidade Portátil de Monitoramento (UPR):

9.2.1. Serão disponibilizados à mulher com medida protetiva, beneficiada por decisão judicial. A solução possibilitará a fiscalização do cumprimento das medidas protetivas de **urgência** deferidas em favor de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar.

9.2.2. O dispositivo de proteção a vítima deverá ser disponibilizado em aparelho celular (tipo "smartphone") com o devido software instalado e seu respectivo carregador;

9.2.3. Em atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e também para o sigilo absoluto das informações das vítimas, preservando sua intimidade e discrição, o software de Monitoramento deverá ter parâmetros que permitam a localização da vítima, permanecendo disponível e visível na plataforma, em casos especiais, inclusive com o perímetro de advertência e exclusão visíveis;

9.2.4. Se for detectada a aproximação de Agressor e Vítima, além de alertar a vítima, o Sistema de Monitoramento deve emitir um alerta visual e sonoro para os operadores, além de mostrar a localização de ambos, Vítima e o Agressor a ela vinculado;

9.2.5. O dispositivo de proteção a vítima deverá coletar informações de rastreamento, enviar as informações coletadas à central de monitoramento eletrônico e servir como meio de comunicação entre a central de monitoramento eletrônico e seu portador, por meio de alertas sonoros, vibratórios, devendo ainda conter alertas visuais, chat e gravações de áudio e/ou vídeo com transmissão em tempo real a central de Monitoração em situações de ocorrências de violação da zona de exclusão ou pelo acionamento manual do "Botão de pânico";

9.2.6. Deverá ter Sistema de Posicionamento Global - GPS embutido para coleta das coordenadas geográficas e conexão via rede de dados de operadora celular para envio e recebimento de dados ao servidor de aplicação no **DATACENTER**;

9.2.7. Deverá se utilizar de GPS para posicionar e alertar a vítima, de forma visual na tela do próprio dispositivo e com alertas vibratórios/sonoros, sobre a proximidade do agressor;

9.2.8. O monitoramento deverá se dar dinamicamente, de acordo com o deslocamento e posicionamento da vítima, permitindo, portanto, a criação de zona de exclusão móvel, além da possibilidade de definir zonas de exclusão ou inclusão fixas;

9.2.9. O dispositivo de proteção a vítima deverá ter no mínimo uma peça equipamento rastreador, do agressor, associada;

9.2.10. A vítima não deverá ter nenhuma peça afixada ao seu corpo;

- 9.2.11. O dispositivo de proteção a vítima deverá ter capacidade de realizar ligação para números predeterminados [polícia/central de monitoramento e outros a serem cadastrados], sem a necessidade de depender de quaisquer dispositivos de comunicação adicional, fixo ou móvel;
- 9.2.12. O peso total do dispositivo deverá ser, no máximo, 200 [trezentas e oitenta] gramas, incluído todos os itens de fixação;
- 9.2.13. A solução ofertada não pode exigir que a vítima tenha linha telefônica de voz ou rede dados de maneira particular, devendo ser ofertado pela CONTRATADA e às suas expensas;
- 9.2.14. O dispositivo de proteção a vítima deverá receber ou gerar alertas de aproximação do agressor automaticamente - sem a intervenção manual do operador - para assegurar a reação rápida; o DISPOSITIVO de violência doméstica deverá ter memória com capacidade para armazenamento de pelo menos 100.000 [cem mil] eventos e rastros.
- 9.2.15. O dispositivo de proteção a vítima utilizado pela vítima deverá gerar posições geográficas a partir de seu GPS em intervalos programáveis;
- 9.2.16. O dispositivo de proteção a vítima deverá ter as funcionalidades para que quando houver o acionamento do botão do pânico, essas informações sejam enviadas para a central de monitoramento, juntamente com alerta e a localização da vítima. Os áudios e vídeos gravados devem ser enviado, gravados no banco de dados, no registro da vítima, tendo em vista a necessidade de uma proteção diferenciada a vítimas de situações de violência doméstica e familiar, os recursos referidos contribuem para melhorar a qualidade das medidas e ações adotadas;
- 9.2.17. O dispositivo de proteção a vítima deverá possuir criptografia para proteção contra clonagem e bloqueio contra a utilização do DISPOSITIVO para outro fim que não seja o de proteção à pessoa;
- 9.2.18. O dispositivo de proteção a vítima não poderá ser utilizado para outro fim que não seja o de proteção à pessoa;
- 9.2.19. O dispositivo de proteção a vítima deverá possibilitar seu restabelecimento remoto sem a necessidade de ativação manual, após geração de alarme;
- 9.2.20. O processo de configuração do dispositivo de proteção a vítima deverá ser simples e não poderá durar mais que 5 [cinco] minutos;
- 9.2.21. A matéria prima utilizada no equipamento de proteção à pessoa, deverá ser simples e sem oferecer qualquer risco à saúde da pessoa, mesmo com a utilização continuada;

9.2.22. O dispositivo de proteção a vítima deverá possuir recursos de proteção contra clonagem e fraudes;

9.2.23. O dispositivo de proteção a vítima, deverá estar comprovadamente homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

9.2.24. As funcionalidades do dispositivo de proteção a vítima não podem ser afetadas por campos magnéticos ou elétricos (padrão interferência tolerada de acordo com as normas da ANATEL);

9.2.25. Na hipótese de ativação/desativação manual o DISPOSITIVO DE PROTEÇÃO deve ser capaz de notificar tal operação, permitindo à central de monitoramento a identificação do agente cadastrador, responsável pela operação;

9.2.26. O dispositivo de proteção a vítima deve ser configurado para informar eventos ao usuário monitorado, através de alertas pelo SOFTWARE, tais como: bateria com necessidade de recarga, bateria carregada, situação da conexão com a central e sinal GNSS;

9.2.27. O dispositivo de proteção a vítima deve ser capaz de emitir alertas vibratórios, sonoros e visuais comandados remotamente pelo sistema de monitoramento no caso de qualquer descumprimento, possibilitando ainda interagir com a central de monitoramento através de canais dos tipos: chat, áudio, foto ou vídeo;

9.2.28. Quando a bateria do dispositivo de proteção a vítima necessitar de recarga, esta condição deverá ser informada ao usuário, através de alerta vibratório, sonoro e/ou visual, solicitando a recarga do dispositivo. Adicionalmente o DISPOSITIVO deverá informar a central de monitoramento à necessidade de recarga;

9.2.29. Desejável que o dispositivo de proteção a vítima deverá utilizar tecnologia GNSS [Global Navigation Satellite System - GPS/NAVSTARIDOD], com A-GPS para a determinação das coordenadas georreferenciadas da pessoa;

9.2.30. Desejável que a sensibilidade de recepção de sinais de satélites pelo chipset utilizado no sistema GNSS do DISPOSITIVO DE PROTEÇÃO deve ser de no mínimo: - 142 DBM para aquisição de sinal -155 DBM para a reaquisição de sinal e -143 DBM para monitoramento;

9.2.31. Desejável que o número máximo de canais de aquisição de satélites para o sistema GNSS do dispositivo de proteção a vítima deve ser de 20 (vinte), mesmo que não sejam utilizados todos os satélites para a definição da coordenada de localização;

9.2.32. Desejável que a média de erro radial em relação ao posicionamento real da pessoa, Via GNSS, em condições plenas de recepção de pelo menos 6 [seis] satélites, para o equipamento de proteção à pessoa, devem ser no máximo de 25 [vinte e cinco] metros;

9.2.33. Desejável que na perda de sinal GNSS, o dispositivo de proteção a vítima deve operar em modo de localização alternativo com base nos sinais da rede celular [Location Based Services - LBS], ou equivalente;

9.2.34. Desejável que o dispositivo de proteção a vítima, aqui especificado, deverá ter funcionalidade de localização via satélite [GNSS] e comunicação via tecnologia celular [telefonia móvel], no mínimo com a configuração 3G ou superior, tanto para enviar dados de georreferenciamento e alertas, como para receber comandos de controle do Sistema de Monitoração Eletrônica, em qualquer lugar que possua cobertura do sistema de telefonia móvel celular;

9.2.35. O dispositivo de proteção a vítima deve ser fornecido com no mínimo dois chips de SIM CARDS, podendo ser cartão ou circuito SMD, fornecidos por operadoras de telefonia móvel, celulares distintos para fins de redundância operacional o fornecimento dos chips SIM e os contratos das linhas de dados com as operadoras são de responsabilidade da contratada. Mesmo com a utilização de SIM CARD's híbridos, o equipamento deverá ter no mínimo dois SIM CARDS de operadoras distintas, instalados e operacionais;

9.2.36. A transferência de todos os dados transmitidos via telefonia móvel celular, entre o dispositivo de proteção a vítima e o sistema de monitoramento central, deve ser criptografada por chaves AES de 256 bits ou superior, de forma a garantir que os dados trafegados não sejam legíveis a terceiros, ou por aplicação de segurança embarcada no celular, como exemplo "[MDM]";

9.2.37. O dispositivo de proteção a vítima deve ser capaz de capturar em operação normal, as coordenadas georreferenciadas por GNSS a uma frequência de captura mínima de 30 [trinta] segundos, e deve ser capaz de enviar os pacotes de dados a cada 1 [um] minutos para os servidores do sistema de monitoramento central, via tecnologia móvel celular;

9.2.38. O equipamento de proteção à pessoa, em situações especiais [locais, velocidades e horários fora do normal ou movimentação suspeita], deve capturar sob demanda as coordenadas georreferenciadas por GNSS a uma frequência de cada 10 segundos [dez] segundos, e enviar os pacotes de dados a cada 1 [um] minuto via tecnologia móvel celular para o Sistema Central de Monitoramento. Caso cesse a situação especial após 10 [dez] minutos, independente da

disponibilidade de sinal da rede de dados celular ou deve poder restaurar esta periodicidade, por comando do operador;

9.2.39. No caso de perda total da cobertura do sistema de telefonia móvel celular, o dispositivo de proteção a vítima deverá armazenar internamente os pontos georreferenciados e os dados de monitoramento, e quando for estabelecida novamente a comunicação, este deverá enviar no mínimo os últimos 100.000 [cem mil] pontos georreferenciados e os pacotes de dados armazenados;

9.2.40. O dispositivo de proteção a vítima por se tratar de um aparelho celular, tipo smartphone, deverá conter as funcionalidades mencionadas acima e possibilitar ligações somente para a CENTRAL DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO e para SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA e/ou números cadastrados;

9.2.41. O dispositivo de proteção a vítima deve ter bateria com duração de no mínimo de 24 horas;

9.2.42. Na ausência do alerta de proximidade do agressor (por perda de comunicação da tornozeleira com a central de monitoramento), o dispositivo de proteção a vítima deve possibilitar o acionamento do modo “pânico” de forma independente, abrindo os canais do tipo chat para envio de mensagens de texto e/ou foto.

9.3. Das Características do SOFTWARE de Monitoração Eletrônica:

9.3.1. O sistema deve ser composto por Softwares de central de monitoração, processamento, armazenamento e gerenciamento de informações com servidores e software dedicados embarcados nos dispositivos;

9.3.2. O sistema deverá ser capaz de diagnosticar por intermédio de logs do dispositivo, disponibilizando em tempo real no software de monitoração, a situação do dispositivo logo em seguida à sua instalação e, ainda na presença do monitorado, indicar se todas as funcionalidades estão operando adequadamente.

9.3.3. O software de monitoração a ser disponibilizado pela contratada deverá identificar no cadastro do monitorado e/ou do equipamento ativado a data da primeira ativação do dispositivo.

9.3.4. O software de monitoração a ser disponibilizado pela contratada deverá identificar no cadastro do monitorado e/ou no do equipamento ativado o nome das operadoras de telefonia que possuem chipset no referido dispositivo.

9.3.5. O software de monitoração deverá indicar a vida útil da bateria dos dispositivos de monitoração.

9.3.6. O software de monitoração deverá fornecer diariamente relatório automatizado de ocorrências de final de bateria em formato de planilha em extensão de arquivos mais comuns [Microsoft, Open document, PDF], bem como formato a ser estipulado, contendo pelo menos as seguintes informações:

9.3.7. Dados cadastrais [NOME DO MONITORADO, PRONTUÁRIO/EXPEDIENTE, IDENTIFICAÇÃO DO MONITORADO NO SOFTWARE DE MONITORAÇÃO, FILIAÇÃO, TELEFONE, UNIDADE DE CUSTÓDIA, VARA JUDICIAL QUE EXPEDIU O MANDADO, BEM COMO COMARCA E PERFIL];

9.3.8. Data e hora em que a bateria do equipamento esgotou;

9.3.9. Data e hora em que a bateria do equipamento começou a ser recarregada;

9.3.10. Somatório do tempo em que o dispositivo ficou desligado durante o período de 24 (vinte e quatro) horas;

9.3.11. Identificação de quantas vezes a bateria do dispositivo se esgotou durante o período de 24 (vinte e quatro) horas;

9.3.12. Identificação de monitorados que permanecem com a bateria descarregada [não realizaram a recarga do dispositivo].

9.3.13. Em caso de atualização dos Softwares de monitoração a contratada deve fornecer solução a fim de evitar a indisponibilidade do sistema.

9.3.14. O período de transmissão de dados de monitoração e coordenadas devem ser configuráveis via software;

9.3.15. O software de monitoração, em conjunto com os Softwares embarcados no dispositivo, deve permitir a criação de regras de comportamento que o monitorado deve respeitar conforme determinação judicial. as regras de comportamento consistem em criação de áreas de inclusão ou exclusão que proíbam ou obriguem a presença do monitorado em locais, datas e horários parametrizáveis;

9.3.16. Nos casos em que a tornozeleira estiver desligada no momento em que ocorrer violação do invólucro ou interrupção do sinal óptico [cinta], deverá o sistema de monitoração detectar essa violação assim que a tornozeleira for conectada na energia e restabelecer a comunicação, apresentando a informação no software em até 180 (cento e oitenta segundos);

9.3.17. O software de monitoração deve emitir alerta específico para monitorados que cumprem prisão domiciliar, diferenciando assim das demais violações de área de inclusão;

9.3.18. Considera-se alerta específico a presença de uma aba no sistema indicando os casos de violação em tempo real, bem como a presença de cores destacáveis e sinal sonoro, parametrizável de acordo com a solicitação da SEAP/AM.

9.3.19. Os Softwares embarcados no dispositivo devem possuir as funções de calcular as coordenadas de localização do monitorado através de processador GNSS interno, armazenar temporariamente e enviar dados criptografados das coordenadas calculadas e indicações de alarme para a central de monitoração, em períodos configuráveis;

9.3.20. O software de monitoração deve estar disponível para acesso em forma segura, usando protocolo Https, Via Internet, VPN ou Intranet;

9.3.21. O software deve ser passível de acesso por dispositivo móvel, utilizando-se de aplicativo ou mediante navegador mobile, incluindo-se todas as ferramentas necessárias para a realização do trabalho de monitoramento de pessoas.

9.3.22. O software de monitoração deve ter a interface humano-computador e rótulos na linguagem português do Brasil;

9.3.23. Possibilitar ao gestor do contrato ou a quem este permitir, auditoria de logs de todas as ações realizadas pelos operadores, mediante acesso de ferramenta independentemente de solicitação à SEAP/AM;

9.3.24. Os logs devem permitir à SEAP/AM obter informações acerca dos usuários que acessaram determinado dado, como por exemplo o histórico de rastreamento do monitorado, bem como qualquer alteração [área, alarme, etc.].

9.3.25. Possibilitar a visualização de operações e informações de maneira hierárquica, no mínimo em 10 níveis, por meio de permissões de acesso com finalidade de manter a segurança das informações e disponibilização desta conforme hierarquia institucional, a serem parametrizadas e gerenciadas pelo gestor do contrato;

9.3.26. A criação de usuários e atribuição do perfil de acesso é de atribuição do gestor do contrato ou pessoa por ele autorizada, o que deverá ser realizado por intermédio de ferramenta específica na plataforma, de modo que o login se torne disponível imediatamente, não se admitindo qualquer intervenção humana da contratada para realizar tal procedimento.

9.3.27. A obtenção de relatórios de histórico, bem como outros disponíveis na plataforma, pelo usuário temporário também deve se restringir ao(s) indivíduo(s) cujo acesso lhe foi permitido.

9.3.28. Possibilitar a integração on-line com outros sistemas já utilizados pela SEAP-AM, troca de informações e para carga de dados no sistema de monitoração, respeitando os padrões de

tecnologias **W3C**, **OASIS** e **SOA**, e padrões de integridade, confidencialidade, proteção, codificação e protocolos de transmissão dos dados;

9.3.29. O software deve ser compatível com os protocolos comuns, a serem usados na transferência de dados, como o **SOAP**, **HTTPS**, **SSL** E **SFTP**;

9.3.30. O software de monitoração deve ser customizado para consultar os dados e imagens do cadastro de pessoas dos sistemas da SEAP-AM;

9.3.31. O software deve permitir, conforme política de acesso, as funcionalidades de:

9.3.32. Monitoração eletrônica, vinculados aos diferentes níveis de ação;

9.3.33. Consultar, incluir, excluir e alterar dados dos monitorados;

9.3.34. Incluir e excluir anexos em diversos formatos de documentos, imagens e vídeo, permitindo visualizar o nome completo do arquivo e a data em que foi anexado;

9.3.35. Visualizar o trajeto percorrido pelo dispositivo monitorado em tempo real, bem como trajeto percorrido desde o início da monitoração;

9.3.36. Emitir relatórios de deslocamento [mapa] contendo as informações completas em cada ponto de captura em formato de imagem compatível com os softwares de visualização de imagens mais comuns, sendo desejável a disponibilização das informações também em formato de vídeo;

9.3.37. Auditar os dados consultados, incluídos, alterados e excluídos, independente de necessidade de intervenção da contratada;

9.3.38. Fornecer agenda eletrônica possibilitando que os operadores da SEAP/AM e da contratada realizem agendamento de manutenções, instalações, retiradas e inspeções de tornozeleiras. a agenda deve permitir que sejam realizadas anotações em cada ocorrência de forma a registrar os procedimentos adotados durante o atendimento ao monitorado. a agenda deve permitir consultas futuras e emissões de relatórios com filtros baseados em data, unidade, monitorado e tipo de ação realizada [manutenção, instalação, retirada, inspeção e materiais utilizados];

9.3.39. O nível de acesso deve ser diferenciado e hierarquizado, e o sistema não pode aceitar senhas fracas, ou seja, deve exigir a utilização de caracteres maiúsculos, minúsculos, numerais e símbolos, impedindo-se o acesso simultâneo da mesma chave.

9.3.40. O software de monitoração deve permitir ignorar a diferenciação entre caracteres maiúsculos e minúsculos, acentuação, cedilhas, hifens, pontuação, tremas e apóstrofes nas

consultas aos dados das pessoas, retornando uma busca baseada em conceito fonético além de permitir busca por coincidência exata de texto;

9.3.41. O software de monitoração deve trazer uma lista de nomes dos monitorados que possuem homônimos, nomes semelhantes e sobrenomes mais extensos do que o digitado pelo operador;

9.3.42. O sistema de monitoração deve ser capaz de receber os dados dos dispositivos e atualizar para visualização de forma imediata, sob um comando do operador;

9.3.43. Oferecer histórico individualizado e completo de qualquer dispositivo de monitoração em operação ou não, bem como armazenamento de histórico das movimentações e incidentes da pessoa durante o período de uso do dispositivo de forma cumulativa, registrando inclusive ocorrências de danos ou perdas de dispositivos e acessórios a serem registrados no perfil de cada monitorado;

9.3.44. O sistema de monitoração deve apresentar os dados armazenados solicitados pelo operador [histórico], tanto em formato de relatório como em visualização em tela;

9.3.45. O sistema de monitoração deve permitir envio de sinais ao dispositivo de monitoração a fim de alertar o monitorado que o mesmo deve entrar em contato com a central de monitoração eletrônica. Caso o dispositivo de monitoração esteja sem comunicação, o sistema deve ser capaz de enviar o sinal automaticamente assim que houver o restabelecimento do sinal, sem necessidade de nova intervenção dos operadores do sistema. O sistema de monitoração deve registrar a confirmação de que o dispositivo de monitoração recebeu de fato os sinais enviados, registrando em log, data e hora;

9.3.46. O sistema de monitoração não deve, em hipótese alguma, permitir a desativação de alarmes de rompimento de cinta ou similar e violação do invólucro de maneira remota. tal procedimento deve ser realizado presencialmente.

9.3.47. O sistema de monitoração deve operar de forma a não emitir falsos alertas, alertas em duplicidade ou em desacordo com os dados visualizados em tempo real;

9.3.48. É de responsabilidade da contratada a acuracidade dos alertas emitidos, principalmente aqueles que possam resultar em sérias punições, como violação do dispositivo, rompimento da cinta, envelopamento, violação de área, etc., devendo proceder, se necessário for, a verificação manual antes de disponibilizar a informação;

9.3.49. Quando se tratar de solicitação de laudo ou perícia do equipamento, formulada pela SEAP/AM na qual se aponte dúvidas da violação ocorrida ou análise comportamental, o

documento deverá ser elaborado em até 30 [trinta] dias. A SEAP/AM deverá solicitar o laudo via e-mail, com os dados necessários.

9.3.50. Os relatórios extraídos do sistema de monitoração deverão ser documentos probatórios e representarem retrato fiel do histórico do monitorado de forma clara que favoreça análises e comparações;

9.3.51. O software deve permitir a monitoração através de mapa digital, com atualização anual;

9.3.52. O software de monitoração deve exibir no mapa, sob o comando do operador, a posição das antenas de telefonia celular bem com o nome das operadoras que operam naquele local e a tecnologia utilizada (2G, 3G, 4G ou superior);

9.3.53. O software de monitoração deve permitir a visualização e percepção em tela unificada, o acompanhamento online e o status de um grupo de monitorados, possíveis violações incluindo áreas de inclusão, exclusão, rompimento, carcaça danificada;

9.3.54. A parametrização do grupo de monitorados deve atender à solicitação da SEAP/AM, a qual poderá indicar a reunião de filtros de acordo com situações lançadas no cadastro do monitorado, como unidade vinculada.

9.3.55. O software de monitoração deve ser capaz de apresentar mapa demonstrando a posição de um grupo de monitorados em tempo real.

9.3.56. O software de monitoração deve permitir visualizar, em tela única, informações analíticas de um monitorado contendo pelo menos as seguintes informações: data/hora do ponto capturado, altitude, velocidade, quantidade de satélites comunicando no momento, carga da bateria com incremento de 1%, alerta de bateria baixa, alerta de rompimento, alerta de violação do invólucro, chamadas para o monitorado [entrar em contato com a central de monitoração eletrônica], perda de sinal GNSS, perda de sinal de telefonia celular, perda de sinal de GNSS simultaneamente com perda de sinal de telefonia celular, operadora de telefonia utilizada no instante da captura, violação de áreas de exclusão, inclusão, domiciliar, outros estados e outros países, carregador conectado, bateria totalmente carregada, tornozeleira desligada;

9.3.57. A última posição do monitorado deve ser atualizada a cada 30 [trinta] segundos.

9.3.58. A apresentação da lista de monitorados em tempo real deve possuir filtros de acordo com solicitação da SEAP/AM, contendo, no mínimo, opção de campos “Unidade Prisional Vinculado”, “Vara Criminal”, “Comarca”, “Procedimento Judicial”, “Maria da Penha [S/N]”, “Perfil de Monitoramento” e “Tipo de Violação”, sem prejuízo da busca nominal, visando, com isso, atender ao tempo de resposta previsto neste item.

9.3.59. É permitido à contratada utilizar-se de ferramenta de deslogar quando o período de inatividade for superior a 15 (quinze) minutos, exceto se o operador estiver acessando página de monitoramento em tempo real.

9.3.60. Previamente ao deslogue automático, deve o operador receber um alerta confirmando eventual inatividade.

9.3.61. O software de monitoração deve permitir a alteração do estabelecimento de custódia do monitorado sem a necessidade de desativar o equipamento, transferindo automaticamente o equipamento de uma unidade para outra, bem como outros dados sensíveis, como número do processo que expediu a ordem, vara, comarca, vigência da monitoração, etc.

9.3.62. O campo do número de processo deve admitir a anotação de mais de um número, porém, com a observação de que referido campo pode ser utilizado para filtro.

9.3.63. O mapa digital do SOFTWARE de monitoração deve conter no mínimo os seguintes pontos de interesse: [A] Escolas, Creches e Universidade; [B] Estabelecimentos Prisionais, Delegacias e Postos Policiais; [C] Sedes de Órgãos Públicos; [D] Hospitais, Pronto-Socorro e Farmácias; [E] Instituições Bancárias; [F] Terminais de Transporte Público; [G] Postos de Combustíveis.

9.3.64. O software de monitoração deve marcar como área de exclusão todos os estabelecimentos penais do Estado do Amazonas, que serão disponibilizados pela SEAP/AM.

9.3.65. Oferecer a opção de criação de zonas de inclusão e exclusão comuns a várias pessoas;

9.3.66. A opção deve ser disponibilizada para o operador da SEAP/AM, sem prejuízo da criação de áreas coletivas de acordo com mapas oficiais extraídos, preferencialmente, do IBGE.

9.3.67. O software de monitoração deve estabelecer automaticamente áreas gerais de exclusão programáveis pelo gestor do sistema, em especial para outros estados e país, de modo que no início do cadastro do monitorado tais áreas já se encontrem devidamente selecionadas, devendo o operador proceder sua alteração ou exclusão caso necessário.

9.3.68. Oferecer a opção de criar zonas de inclusão utilizando mapa político de cada município do estado do Amazonas e respectivas regiões metropolitanas, bem como estados, distrito federal e território nacional. a opção deverá possibilitar utilizar o mapa de um município ou mais municípios fronteiriços para monitorados individual ou coletivamente.

9.3.69. A contratada deverá buscar esta informação oficial junto ao Instituto Brasileiro De Geografia E Estatística – IBGE.

9.3.70. O cadastro de zonas de inclusão e exclusão do software de monitoração deve conter os seguintes dados: cidade, estado, cep, logradouro com número, descrição da zona, tipo (inclusão,

exclusão e domiciliar], latitude, longitude, vinculando os dados da pessoa monitorada, compatibilizado com os cadastros da SEAP-AM.

9.3.71. Deve oferecer possibilidade de programação de limites geográficos das áreas de interesse, inclusão e exclusão, nas formas de circular, poligonal e rotas, conforme pontos de interesse descritos neste termo de referência.

9.3.72. O cadastro das áreas deverá ser disponibilizado mediante inserção de dados técnicos, como latitude, longitude e raio, bem como por intermédio de ferramenta gráfica diretamente no mapa [circular, poligonal e rota], ocasião em que o sistema deverá extrair automaticamente os dados necessários. Para utilização desta ferramenta a contratada deve disponibilizar, inclusive, o ajuste gráfico do tamanho do raio no mapa e dos pontos poligonais que se fizerem necessários para ajuste da rota ou do local.

9.3.73. Deve enviar EMAIL, SMS E WHATSAPP e outros aplicativos de mensagens automaticamente para o e-mail e número de telefone celular cadastrado pelo monitorado nos casos de violação de área de inclusão, violação de área de exclusão e na iminência de finalizar totalmente a carga da bateria [10%], bem como no caso de emissão de alerta para que contate a central de atendimento, ocasião em que deverá ser enviado ao telefone indicado para contato.

9.3.74. Poderão ser cadastrados pelo usuário [monitorado] até 02 [dois] telefones e 02 [dois] e-mails para receber as mensagens previstas neste item, bem como a central de atendimento deve possibilitar a fácil e rápida alteração, podendo, inclusive, se utilizar de operador automatizado ou operador pessoal, desde que haja verificação prévia dos dados do cadastro.

9.3.75. Para os casos de alerta personalizado, o telefone indicado para contato poderá ser personalizável pelo operador, apresentando a opção de alteração na tela de envio do alerta, sem que implique a alteração do terminal cadastrado para as comunicações automatizadas. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 [noventa] dias para implantação dos ajustes no software.

9.3.76. Nas mensagens enviadas via e-mail e telefone, deverão ser reportadas as formas de contato do monitorado em caso de dúvidas ou problemas com o serviço, sendo atribuição do gestor da SEAP/AM definir os telefones padrões relacionados a cada regional, sem prejuízo da anotação do terminal da central de atendimento e informação acerca de outra forma de contato existente [chat, WhatsApp ou demais aplicativos de mensagens]. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 [noventa] dias para implantação dos ajustes no software.

9.3.77. As mensagens/e-mail de iminência de final de bateria deverá ser enviada uma única vez, enquanto que a de violação de área ou necessidade de contato com a central de atendimento devem ser repetidas a cada 30 [trinta] minutos por até 04 [quatro] vezes. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 [noventa] dias para implantação dos ajustes no software.

9.3.78. Deve oferecer painel de operação onde todos os alarmes de monitorado fora dos limites estabelecidos ou sem comunicação, em intervalo de tempo parametrizável pelo gestor, estejam visualmente destacados e com notificação automática do evento aos responsáveis cadastrados para o acompanhamento de eventos;

9.3.79. Mediante solicitação de data e hora inicial e final, deve permitir:

9.3.80. Localização de monitorado;

9.3.81. Localização por proximidade da região de ocorrência de delito ou de interesse;

9.3.82. Histórico de rastreamento de trajetos da pessoa ou de grupo de pessoas monitoradas;

9.3.83. Detecção de encontros de pessoas monitoradas;

9.3.84. Detecção de locais comumente frequentados pelos monitorados, inclusive com utilização de zonas de calor para melhor visualização;

9.3.85. Disponibilizar os dados do item anterior em forma de planilha, contendo nome do monitorado e sua localização (coordenadas de latitude e longitude e logradouro) em cada ponto capturado;

9.3.86. O ingresso em área de exclusão deve gerar uma ligação automatizada com gravação personalizável pela SEAP/AM de até 30 [trinta] segundos para ao menos 02 [dois] números previamente cadastros. Para cada número a SEAP/AM poderá personalizar uma chamada diferente, como, por exemplo, uma para os órgãos de segurança pública e outra para a vítima de violência doméstica;

9.3.87. Os números que deverão receber a chamada automatizada serão cadastrados pelo instalador, o qual obedecerá às diretrizes da SEAP/AM, sem prejuízo de posterior alteração diretamente pela central de monitoramento;

9.3.88. Possibilitar a visualização gráfica de localização e movimentação e emissão de relatório processado do monitorado através de imagem de satélite, de mapas ou híbrido, em tempo real ou histórico de movimentação apresentando dados completos de posição e horário em cada ponto capturado;

9.3.89. Possibilitar a busca de eventos mediante utilização de mapa, permitindo que a busca seja realizada de forma radial ou poligonal;

- 9.3.90. Permitir que as buscas realizadas mediante utilização de mapas abranjam um período mínimo de 01 [um minuto] a 07 [sete] dias;
- 9.3.91. Permitir mover, alterar, excluir perfis, cadastros de monitorados, áreas e dispositivos em lotes;
- 9.3.92. Permitir criação de grupos de monitorados com critérios parametrizáveis pelo gestor, fornecendo ferramenta que permita realizar acompanhamento, consultas, alterações e exclusões de dados com base nos grupos criados;
- 9.3.93. Permitir cruzar dados entre monitorados com base em localização, data/hora, dados cadastrais apresentando informações em mapa;
- 9.3.94. Notificar automática e imediatamente os eventos para os profissionais encarregados, como:
- 9.3.95. Término de bateria;
- 9.3.96. Ocorrência de entradas nas zonas de exclusão e saídas das zonas de inclusão;
- 9.3.97. Ocorrência de violação de prisão domiciliar;
- 9.3.98. Ocorrência de interrupção do sinal da cinta de fixação do dispositivo;
- 9.3.99. Ocorrência de violação do invólucro do dispositivo;
- 9.3.100. Tentativa de burlar os sinais emitidos ou recebidos pelo dispositivo;
- 9.3.101. Durante a execução do contrato o gestor poderá definir quais ocorrências não tem interesse na comunicação automática e imediata, podendo acrescentar outras que se mostrem imprescindíveis ao trabalho do operador e desde que não gerem custos ao presente contrato.
- 9.3.102. As notificações do software de monitoração devem ser enviadas para o operador do sistema, mediante aviso visual e sonoro no formato “BEEP”.
- 9.3.103. A critério da SEAP/AM algumas notificações recebidas pelo operador devem ser reportadas a gestores definidos pela SEAP/AM mediante envio de e-mails para até 03 [três] endereços cadastrados e envio de até 03 [três] mensagens via aplicativo WhatsApp e outros aplicativos de mensagens. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 [noventa] dias para implantação dos ajustes no software.
- 9.3.104. Manter visíveis as infrações/violações geradas pelos monitorados no software de monitoração até que sejam regularizadas, em especial aquelas relacionadas ao rompimento da cinta ou violação do invólucro.

9.3.105. Permitir acesso direto à localização atual do monitorado com apenas um clique, devendo ser indicado, no mapa, uma caixa de texto indicando o nome do monitorado, alcunha, data/horário da última atualização, velocidade atual e eventual violação em andamento.

9.3.106. Disponibilizar opção de campo de anotações ou observações para preenchimento do operador em relação aos eventos ocorridos. cada anotação ou observação deve ser arquivada de forma individual, permitindo sua busca futura utilizando filtros.

9.3.107. Possibilitar a geração de relatórios, com filtros de pesquisa e ordenação padronizados para consulta nos formatos “PDF” e “XLS/XLSX/ODS” de todos os dados constantes no cadastro do monitorado.

9.3.108. Deve armazenar todos os eventos de alterações e falhas nos dispositivos de monitoração, canais de comunicação e comandos programados, todas associadas com data, hora e operador responsável;

9.3.109. O sistema deve possibilitar a alteração de parâmetros como severidade de alarmes, a configuração remota da monitoração, o estabelecimento de regras gerais e individuais, pelo período de monitoração, estabelecimento de zonas de inclusão e exclusão, taxa de atualização dos dados de localização georreferenciada de pessoas;

9.3.110. O sistema de geolocalização deve ser compatível com o Sistema de Referência Geodésica DATUM WGS84/PZ-90 ou superior, com transformações de coordenadas para combinar as efemérides do sistema GPS-DOD;

9.3.111. O software de monitoração deve apresentar informação atualizada em tempo real constando a quantidade total de monitorados cadastrados e quantidade de monitorados ativos no sistema. tal informação deve constar em todas as telas do sistema de maneira a ser visualizada sem a necessidade de executar algum comando.

9.3.112. O software de monitoração deve registrar todas as violações, e nunca apagar ou agrupar as violações idênticas;

9.3.113. A contratada deverá cadastrar o administrador do software de monitoração, a ser designado pela SEAP-AM, que receberá o maior nível de permissões na operação de monitoração, observadas as regras e criação de login para outros usuários já previstas neste termo de referência.

9.3.114. O software deverá permitir, durante o cadastro do monitorado, o preenchimento de campos que serão indicados pelo gestor, como por exemplo, “nome”, “alcunha”, “filiação”,

“natureza do mandado”, “processo”, “vara criminal”, “comarca”, “tipo penal”, “maria da penha (s/n)”, entre outros que se fizerem necessários.

9.3.115. Os campos deverão permitir a emissão de relatórios e utilização de filtros de acordo com as necessidades do SEAP/AM. após a assinatura do contrato a contratada e a SEAP/AM terão 90 [noventa] dias de prazo para estabelecer os parâmetros e demais condições necessárias.

9.3.116. O software deverá ser capaz de programar a data do término da monitoração lançada por interoperabilidade ou de forma manual, ocasião em que o dispositivo deverá emitir alertas que indiquem a necessidade de agendamento para retirada do equipamento.

9.3.117. O software deve permitir o cadastro de telefone de vítima de violência doméstica, a qual receberá mensagem via WhatsApp e outros aplicativos de mensagens, SMS e e-mail envolvendo eventos de violação de área de exclusão da tornoeleira do agressor. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 [noventa] dias para implantação dos ajustes no software.

9.3.118. As ocorrências supramencionadas deverão ser encaminhadas para terminal telefônico e/ou e-mail indicado pela SEAP/AM com o objetivo de dar pronto atendimento a violações.

9.3.119. O ingresso em área de exclusão de maria da penha deve gerar uma ligação automatizada com gravação personalizável pela SEAP/AM de até 30 [trinta] segundos para ao menos 02 [dois] números previamente cadastrados. para cada número a SEAP/AM poderá personalizar uma chamada diferente, como, por exemplo, uma para os órgãos de segurança pública e outra para a vítima de violência doméstica;

9.3.120. Os números que deverão receber a chamada automatizada serão cadastrados pelo instalador, o qual obedecerá às diretrizes da SEAP/AM, sem prejuízo de posterior alteração diretamente pela central de monitoramento;

9.3.121. Fornecer relatórios periódicos da lista de usuários habilitados e seus acessos [auditoria do sistema] com o recadastramento semestral de todas as senhas de acesso ao sistema, podendo a critério do SEAP/AM e seu representante, ser excluído a qualquer tempo qualquer usuário.

9.4. Da Gestão dos Equipamentos:

9.4.1. A gestão das tornoeleiras eletrônicas e dispositivos de prevenção de violência doméstica, cintas, carregadores, e acessórios será de responsabilidade da contratada, incluído o estoque de 500 [quinhentos] equipamentos completos de Tornoeleiras Eletrônicas, bem como de 50 [cinquenta] dispositivos de prevenção de violência doméstica, bem como sua logística de

distribuição para a central de monitoramento onde são realizadas as afixações/retiradas, ativações/ desativações e manutenções;

9.4.1.1. A contratada deverá repor o estoque de equipamentos quinzenalmente.

9.4.1.2. A SEAP/AM poderá solicitar em caráter de urgência uma demanda extra de equipamentos com a antecedência de 30 dias corridos;

9.4.2. A contratada deverá entregar as tornozeleiras eletrônicas e dispositivos de prevenção de violência doméstica, já testados e funcionando, com os cartões de celulares (SIM'S) devidamente instalados e habilitados;

9.4.3. As tornozeleiras eletrônicas e dispositivos de prevenção de violência doméstica, cintas, carregadores e acessórios disponibilizadas deverão ter garantia total e assistência técnica gratuita [incluindo, quando necessário e sem ônus para a SEAP/AM, sua substituição], durante todo o período contratado;

9.4.4. Todas as tornozeleiras eletrônicas e dispositivos de prevenção de violência doméstica, cintas, carregadores e acessórios disponibilizados devem estar prontos para uso e na garantia;

9.4.5. A tornozeleira eletrônica poderá ser afixada nos sentenciado/medida cautelar/agressor de violência doméstica tanto pelos profissionais da contratada como pelos servidores da SEAP/AM.

9.4.6. A CONTRATADA custeará as substituições das TORNOZELEIRAS danificadas ou mesmo extraviadas pelo usuário, sem ônus para a SEAP/AM, até um limite de 3% (três por cento) do quantitativo total ativo no software de monitoração.

9.4.7. Para efeito de cálculo, serão computados de forma cumulativa todos os DISPOSITIVOS identificados como extraviados ou danificados pelos agressores ou vítimas, ao longo do contrato, em comparação aos DISPOSITIVOS já entregues pela CONTRATADA, em uso ou não pela SEAP/AM, de forma que para todos os DISPOSITIVOS que ultrapassarem o total de 3% haverá ressarcimento de acordo com o **ITEM 9.4.9**.

9.4.8. Os DISPOSITIVOS extraviados que forem recuperados e devolvidos a contratada em condições de uso, não computarão o limite de 3% (três por cento), caso tal quantitativo seja extrapolado a empresa deverá realizar o desconto referente ao valor do equipamento recuperado na fatura do próximo mês.

9.4.9. No caso de substituições em quantidades acima de 3% (três por cento) do quantitativo total, a SEAP/AM ressarcirá a CONTRATADA, em 5 vezes o valor da mensalidade do equipamento.

9.4.10. A contratada deverá, independente do efetivo ressarcimento, substituir os dispositivos danificados ou perdidos de modo que o serviço não sofra descontinuidade;

9.4.11. Nos casos do **ITEM 9.4.6** que [referentes a perda e extravio] o dispositivo ressarcido pela SEAP/AM for recuperado e devolvido a contratada em perfeitas condições de uso, esta fica obrigada a estornar o valor referente a respectiva indenização à SEAP/AM no mês subsequente.

9.4.12. A contratada também deverá substituir os dispositivos e acessórios danificados ou com mau funcionamento, sem ônus à SEAP/AM, quando estes forem decorrentes de ordem técnica ou de defeito de fabricação;

9.4.13. A SEAP/AM poderá, a qualquer momento, efetuar diligências a fim de comprovar o valor informado pela contratada, das tornozeleiras eletrônicas e dispositivos de prevenção de violência doméstica;

9.4.14. A contratada se obriga a fornecer, sem custo para o estado, estoque de 10 % [dez por cento] do volume das tornozeleiras eletrônicas e dispositivos de prevenção de violência doméstica, do quantitativo instalados, para eventuais substituições de dispositivos com defeito.

9.4.15. O estoque citado no **ITEM 9.4.14** ficara sob guarda e responsabilidade dos servidores da empresa contratada com supervisão da SEAP/AM.

9.4.16. Só serão considerados, para efeito de estoque [sem custo para o estado] as tornozeleiras eletrônicas e dispositivos de prevenção de violência doméstica que estiverem acompanhados de cintas [se necessário] e carregadores;

9.5. Da Central de Monitoramento Eletrônico:

9.5.1. Central de monitoração eletrônica da SEAP-AM, com o apoio da equipe da contratada, realizarão os serviços, acompanhamentos, cumprimento de atribuições e obrigações de sua responsabilidade [e previstas/discriminadas neste termo], sendo que essa estrutura deverá ser fornecida conforme descrito neste termo de referência.

9.5.2. Estrutura a ser disponibilizada pela SEAP/AM, na sede do Centro de Operações e Controle – COC/SEAP, onde será realizado o monitoramento de sentenciados, medidas cautelares e vítimas de violência doméstica com respectivos recursos de hardware e SOFTWARE , para que os funcionários da SEAP/AM e da contratada, servidores efetivos, treinados para a monitoração eletrônica, possam acompanhar, fiscalizar, analisar, monitorar, efetuar as ligações e executar ações inerentes ao monitoramento eletrônico de pessoas; e os funcionários da SEAP/AM e da contratada

possam realizar entregas, afixações, ativações, retiradas, desativações e manutenções dos dispositivos de acordo com protocolo de tratamento de eventos;

9.5.3. Caberá a contratada instalar e manter estações de trabalho e televisores, necessários a prestação do serviço da central de monitoramento.

9.5.4. A contratada se obriga a garantir e manter o hardware, software instalados na central de monitoramento, necessários à execução dos serviços, ressalvado o direito da SEAP/AM de exigir a ampliação ou substituição destes, caso venha a comprovar o desempenho inadequado dos serviços;

9.5.5. A contratada se obriga a garantir que, o hardware e os softwares instalados deverão contar com padrões de alta disponibilidade que permitam a segurança da informação e a garantia do funcionamento ininterrupto do monitoramento eletrônico por toda a vigência do contrato.

9.5.6. A contratada deverá fornecer 01 (um) número telefônico 0800 [ou serviço similar] que permita a comunicação da central de monitoramento com os policiais penais, envolvidos nas ocorrências de recolhimento dos violadores do monitoramento, assim como, possibilitar a central de monitoramento repassar, aos policiais penais, todas as informações necessárias à localização e recolhimento dos violadores do monitoramento;

9.5.7. A contratada deverá fornecer uma conta SIP/VOIP, com o respectivo telefone VOIP e “HAND-SET” para cada estação de trabalho e computador disponibilizado, de modo a integrar a comunicação entre as estações, bem como possibilitar o atendimento [receber e originar as ligações] dos monitorados pelo sistema de telefonia VOIP.

9.5.8. Todos os custos com a implantação da “CENTRAL VOIP” e as ligações telefônicas deverão ser inclusos no valor fixo da prestação dos serviços [originadas e recebidas].

9.5.9. A contratada se obriga a fornecer, instalar e manter estações de trabalho e monitores necessários a prestação do serviço, de acordo com a descrita abaixo:

9.5.10. No início do contrato, 12 [doze] estações de trabalho, contemplando, no mínimo cada estação: computador [processador Intel core i5 7ª geração ou superior, SSD primário [ou superior] com no mínimo 128GB de capacidade, HD 1 TB, monitor led de no mínimo 23 polegadas, memória RAM de 16 gb ou superior, placa de rede “gigabit ethernet”, sistema operacional Windows 10 pro ou superior, Office 365 ou superior, mouse, teclado e tela adicional.

9.5.11. Cada estação de trabalho deverá ser equipada com um HEAD-SET e uma conta individual SIP/VOIP [Session Initiation Protocol] para uso dos Policiais Penais ou funcionários da contratada;

9.5.12. Os computadores e tablets serão configurados pela equipe da SEAP-AM com intuito de ingressá-los a rede de domínio da intranet da SEAP-AM, utilizando toda estrutura existente de proxy, antivírus e outros softwares, bem como estarão submetidos a políticas de acesso e uso de sistemas de informação do governo;

9.5.13. Os 06 [seis] monitores led full hd profissional vídeo wall de, no mínimo 60 polegadas [podendo ser substituído por um “vídeo wall” com 4 colunas x 2 linhas composto por 08 monitores de 55”], com bordas de no máximo 3,5mm, pelo menos 02 entrada HDMI, suporte para parede, controle remoto, idioma do menu em português, bivolt, conectadas em estações (computadores) com saídas HDMI, mouse e teclado sem fio;

9.5.14. O vídeo wall deverá ser alinhado com espaçamento entre imagens dos módulos de no máximo de 6 mm considerando a dead zone existente mais a borda dos módulos, resolução mínima de 1920p x 1080p, Full High Definition [Full Hd] e alimentação elétrica dos módulos ac 100 ~ 240 volts;

9.5.15. A composição do vídeo WALL deverá permitir a captura e a visualização de imagens oriundas de sinais de tv digital, sistemas de reprodução multimídia, sistema de CFTV (circuito fechado de tv), sistema de videoconferência e das estações de trabalho da central de monitoramento eletrônico e equipamento gerenciador MCMS (Multipoint Control Room Management System), capaz de transferir a imagem de qualquer computador da central de monitoramento para o vídeo WALL [visão integral ou parcial], com o intuito de compartilhamento simultâneo de informações e imagens essenciais para a análise da situação, tomada de decisão e coordenação das ações dos operadores.

9.5.16. A contratada fornecerá dispositivos de contingência para garantir o backup de software e hardware;

9.5.17. A contratada deverá prestar todo o suporte técnico de informática na central de monitoramento, necessário à execução das atividades da SEAP/AM;

9.5.18. A contratada se obriga a fornecer e manter linha(s) telefônicas necessárias para atendimento do sistema de Call Center, disponibilizando o recebimento de chamadas gratuitas [0800], através de telefonia fixa e móvel;

9.5.19. A contratada se obriga em manter em pleno funcionamento todos equipamentos disponibilizados, e em caso de renovação contratual deverá atualizar os equipamentos tecnológicos.

9.6. Do Sistema de Atendimento Virtual por Aplicativo de Mensagens

9.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer um software de atendimento virtual para as PESSOAS MONITORADAS. Este software deverá permitir a comunicação por mensagens de texto, áudios e vídeos através de um aplicativo. As PESSOAS MONITORADAS deverão usar este aplicativo para se comunicar com a Central de Monitoramento do Amazonas [CMAM], e os operadores utilizarão uma versão otimizada do sistema para gerenciar essas interações.

9.6.2. O software disponibilizado deverá possuir múltiplos acessos e permitir que os operadores da Central de Monitoramento do Amazonas [CMAM] interajam com as PESSOAS MONITORADAS através dele;

9.6.3. O aplicativo de mensagem utilizado neste recurso para a comunicação dos MONITORADOS com a Central de Monitoramento do Amazonas [CMAM] deverá ser o WhatsApp;

9.6.4. O software deverá ser capaz de atender automaticamente qualquer pessoa que entre em contato com o número de telefone no qual o software será vinculado, apresentando menu inicial de comandos, scripts, submenus, vídeos ou links de vídeos explicativos, áudios de instruções e textos informativos, que serão apresentados pela CONTRATANTE em forma de scripts;

9.6.5. O software deverá ser capaz de guiar o usuário do app, entendendo a real necessidade e ofertando as soluções cabíveis para resolução ou compreensão da dúvida apresentada de forma automatizada, ofertando vídeos ou links de vídeos explicando o funcionamento da TZPR e a forma correta de seu manuseio, áudios para o público com dificuldade de leitura e/ou textos explicativos;

9.6.6. O SCRIPT de toda a plataforma deverá ser capaz de sanar todas as principais dúvidas dos usuários de TZPR e, quando não for capaz de atender a demanda, de forma automática, deverá gerar um chamado em tela para que os operadores da Central de Monitoramento do Amazonas [CMAM] possam interagir com o usuário manualmente;

9.6.7. Situações passivas de informações automatizadas:

- a) Manuseio do dispositivo;
- b) Informações sobre as luzes e vibrações do dispositivo;
- c) Regras do monitoramento;
- d) Instruções de como a pessoa monitorada de liberdade deve se comportar sobre áreas de inclusões, exclusões e outras;
- e) Abertura de chamado para solicitações de documentos;
- f) Solicitação de abertura de chamado para realização de manutenção no dispositivo;

g) Apresentação de calendário informativo com os endereços dos polos e seus horários de funcionamento.

9.6.8. O número de contato de acesso [telefone para contato da SEAP/AM] deverá ser ofertado pela CONTRATADA, bem como quaisquer valores intrínsecos que necessitem para o seu funcionamento;

9.6.9. O serviço em questão poderá ser ofertado por intermédio de plataforma de terceiros, porém sendo totalmente integrado ao SOFTWARE de monitoramento, não sendo obrigatório um software nativo da empresa CONTRATADA.

9.7. Dos Materiais Que Integram A Solução De Monitoramento:

Dos materiais que integram a solução de monitoramento		
ORDEM	EQUIPAMENTO	QUANTIDADE
1	Computador (Processador Intel core i5 7ª geração ou superior, SSD primário [ou superior] com no mínimo 128Gb de capacidade, HD 1 TB, Monitor LED de no mínimo 23 polegadas, memória RAM de 16 GB ou superior, placa de rede “Gigabit Ethernet”, sistema operacional Windows 10 Pro ou superior, Office 365 ou superior, com mouse e teclado e tela adicional.	1 computador para cada posição técnica e operacional.
2	Notebook com Processador Intel Core i7, 16 Gb de memória RAM, SSD Primário de 128Gb, e HD 1 TB, monitor 15 polegadas.	6
3	Tablet com processador octa-core de 1.8 GHz, 4 GB de memória RAM, armazenamento interno de 64 GB expansível via cartão microSD, tela IPS Full HD de 8 polegadas com proteção Gorilla Glass e brilho mínimo de 600 nits, módulo GNSS compatível com GPS, GLONASS, Galileo e BeiDou, conectividade 4G LTE e 5G, Wi-Fi 6 (IEEE 802.11ax) e Bluetooth 5.0, câmeras de 8 MP (traseira, com flash LED e autofoco) e 5 MP (frontal), microfone interno, bateria de lítio-íon de 5 100 mAh com autonomia de até 12 horas e opção de alimentação veicular 12 V, sistema operacional Android 12 ou superior com criptografia AES-256 e autenticação biométrica, suporte a backup em nuvem e compatibilidade com Software de Monitoramento [Estação de Captura]	10

4	Monitores LED Full HD Profissional Vídeo Wall de, no mínimo 60 polegadas alinhado com espaçamento entre imagens dos módulos de no máximo de 6 mm considerando a dead zone existente mais a borda dos módulos, resolução mínima de 1920p X 1080p, Full High Definition (Full HD) e alimentação elétrica dos módulos AC 100 ~ 240 Volts (podendo ser substituído por um "Vídeo Wall" com 4 colunas x 2 linhas composto por 08 monitores de 55"), com bordas de no máximo 3,5mm, pelo menos 02 entrada HDMI, suporte para parede, controle remoto, idioma do menu em Português, bivolt, conectadas em estações (computadores) com saídas HDMI, mouse e teclado sem fio.	6
5	Monitores de LED Full HD de no mínimo 43 polegadas, entrada HDMI, suporte para parede, controle remoto, idioma do menu em Português, bi-volt, conectadas em estações(computadores) com saídas HDMI, mouse e teclado sem fio.	5
6	Impressora com funções: digitalização/impressão/cópia/fax, com velocidade de impressão de pelo menos 40 páginas por minuto com resolução de no mínimo 1200x1200 dpi com conectividade via USB, rede gigabit e rede sem fio (wi-fi).	4
7	Scanner de mesa pequeno, com velocidade de até 20 páginas por minuto ou 40 imagens por minuto no modo frente e verso (duplex). Equipada com alimentador automático para até 20 folhas e digitalização frente e verso automático com ciclo de trabalho diário de 1.000 folhas.	1 scanner para cada 2 mil monitorados.
8	Máquina Fotográfica Digital com Câmera Compacta, Resolução em Megapixels de [MP]10.1MP ou superior, Memória Interna 29MB ou superior Memória Expansível por Cartões de Memória, Zoom Óptico5x e Zoom Digital10x, Estabilizador de Imagem Modos de Flash Auto; On; Off Tipo de Bateria/Carregamento Bateria recarregável Recursos de Gravação de Vídeo HD 1280 x 720; VGA 640 x 480; QVGA 320 x Formatos de Arquivos JPEG Idiomas do Menu em Português Adaptador AC; carregador de bateria; cabo de alimentação; bateria recarregável; cabo USB; cordão de mão e tripé.	1
9	Telefone Headset	12
10	Telefone sem fio com bina e Headset	12
11	Aparelho PABX (Central Telefônica), físico e virtual/nuvem, com configuração IP e gerenciamento de linhas (digitais e analógicas), com as funções de: gravação de chamadas recebidas e realizadas para aproximadamente 50.000 horas de conversa, podendo a contratada apresentar melhor solução para atendimento.	1
12	Sistema nobreak, com banco de baterias, hermeticamente fechado e autonomia superior a 03 (três) horas gerenciável para garantir o funcionamento 24 horas do sistema.	1
13	Link internet de 1GB, para uso exclusivo na operacionalização do sistema de monitoração eletrônica nas unidades descentralizadas.	1

9.8. Dos Profissionais que Integram a Solução de Monitoramento:

9.8.1. É responsabilidade da contratada disponibilizar o quadro de funcionários abaixo, para dar apoio a Central de monitoramento.

Função	Atribuição
Supervisor da Central de Monitoramento	Supervisão, orientação e apoio a equipes quanto funcionalidades do sistema de monitoramento, confecção ou auxílio na emissão de relatórios customizados de período de monitoramento.
Supervisor Operacional	Supervisão, orientação e apoio a equipes quanto a operação no dia a dia, bem como interlocução junto com a empresa visando a disponibilização e manutenção de dispositivos.
Técnico em Campo (técnico operacional)	Apoio e suporte técnico a equipe de monitoramento eletrônico da SEAP, quanto a utilização do sistema e funcionalidades do dispositivo de monitoração eletrônica, bem como cadastro, instalação, ativação e manutenção dos dispositivos.
Auxiliar Administrativo	Apoio e suporte nas documentações administrativa, bem como no apoio do cadastro e atualização de dados cadastrais do monitorados.
Equipe de Call Center (operador)	Atendimento ativo e receptivo ao monitorados, orientações quanto ao uso adequado do equipamento, advertência quanto aos descumprimentos das regras, registros de informações via sistema, recebimento de documentação dos monitorados, e demais atividades relativas ao monitoramento.

9.8.2. A contratada deverá disponibilizar serviço de Call Center 24 [vinte e quatro] horas por 07 [sete] dias semanais, seguindo os protocolos de atendimento telefônico e virtual que serão estabelecidos no início da execução do contrato, podendo contar com serviços de automação para realizar contatos com os monitorados.

9.8.3. O Call Center irá funcionar de forma ativa e passiva.

9.8.4. O Call Center Ativo: realizar contato com o monitorado sempre quando o sistema de monitoramento emitir alertas que indiquem possíveis violações.

9.8.5. O Call center Passivo: receber ligações do monitorado em caso de dúvidas e orientações quanto as regras do monitoramento;

9.8.6. O serviço de Call Center deverá ser realizado dentro das instalações do Centro de Operações e Controle - COC da SEAP/AM.

9.8.7. A contratada deverá disponibilizar para apoio administrativo e operacional da central de monitoramento: 01 [um] posto de supervisor de Central de Monitoramento 24 horas por dia, 01

[um] posto de supervisor operacional 24 horas por dia, 01 [um] posto de operador para cada 1.000 [mil] monitorados – 24 horas por dia, 01 [um] posto de técnico operacional para cada 500 [quinhentos] monitorados das 8h às 17h de segunda a sábado, 01 [um] posto de auxiliar administrativo para cada 1.000 [mil] monitorados, sem qualquer ônus/ custos para SEAP-AM.

9.8.8. Aos domingos e feriados a contratada deverá disponibilizar 1 [um] técnico operacional e 1 [um] auxiliar administrativo das 09h às 15h;

9.8.9. Todos os funcionários da CONTRATADA, disponibilizados para a prestação do serviço, devem ser empregados da CONTRATADA, em regime CLT;

9.9. Central de Armazenamento de Dispositivos:

9.9.1. O local será disponibilizado e indicado pela SEAP/AM, onde serão armazenados e gerenciados fisicamente os dispositivos que não estiverem em uso [estoque disponível ou de segurança], para atender logisticamente às demandas da Secretaria. Este local estará localizado dentro das instalações do Centro de Operações e Controle - COC da SEAP/AM.

9.10 Da Logística e Transporte Operacional

9.10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, 02 [dois] veículos, com as seguintes características mínimas: automóveis com 04 rodas, tipo Sedan, motor 1.0 ou superior, devidamente licenciados, com manutenção preventiva e corretiva, bem como combustível fornecido pela própria CONTRATADA.

9.10.2. Os veículos deverão estar disponíveis para atendimento dos serviços de instalação, manutenção, desinstalação e coleta de dispositivos de monitoração eletrônica em deslocamentos fora da sede operacional da CONTRATADA, localizada na Av. Duque de Caxias, 488 – Cachoeirinha, Manaus/AM.

10. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

10.1. O detalhamento dos serviços observa o disposto nos arts. 6º, inciso XX, 40 e 141 da Lei Federal nº 14.133/2021, garantindo a adequada execução contratual, a segurança da informação e o atendimento integral às determinações judiciais.

10.2. A prestação de serviços objeto deste Termo de Referência inclui:

10.2.1. Localização permanente/ininterrupta dos sentenciado/medida cautelar/agressor e vítima de violência doméstica monitorados, por meio do uso da telemática e de meios técnicos que

permitam, à distância e com respeito à dignidade, observar sua presença ou ausência em determinados locais e durante o período em que, por determinação judicial, ali deva ou não possa estar, dentre outras medidas e/ou restrições impostas pelo Poder Judiciário, em todo território do Estado do Amazonas.

10.2.2. A localização dos sentenciado/medida cautelar/agressor e vítima de violência doméstica monitorados, após autorização judicial, consiste basicamente de:

10.2.3. Recebimento, instalação e ativação do dispositivo no sistema/software de monitoramento, realizado pelos profissionais da contratante com apoio dos profissionais da contratada.

10.2.4. Monitoramento ininterrupto pela contratada, em sua central de monitoramento eletrônico, dos dispositivos ativos no sistema/software, com base nos parâmetros já cadastrados pelos operadores da SEAP/AM.

10.2.5. Acompanhamento do monitoramento via internet ou rede local, pela SEAP/AM na central de acompanhamento de monitoramento instalada.

10.2.6. Gestão/tratamento, pela contratada, das situações de alarmes apontadas pelo sistema, e posterior/imediata comunicação à SEAP/AM [responsável pelas medidas decorrentes].

10.2.7. A prestação de serviços objeto deste Termo de Referência compreende também:

- a) Transmissão de dados e informações, com sigilo e qualidade;
- b) Controle de acesso ao sistema [login e autenticação segura];
- c) Recursos para armazenamento, processamento e recuperação dos dados coletados, pesquisas, geração de relatórios e auditorias de integridade dos sistemas e informações;
- d) Recursos de criptografia para garantir o sigilo e segurança das informações;
- e) Central de atendimento 24 horas à SEAP/AM para suporte ao monitoramento;
- f) **Planos de contingência para situações críticas**, incluindo falhas de comunicação, queda de energia, ataques cibernéticos, desastres naturais e indisponibilidade do datacenter;
- g) Definição de **níveis de serviço [SLA]**, assegurando tempo máximo de resposta para eventos críticos [ex.: alarmes de violação processados em até 30 segundos/minutos].

Nota explicativa: SLA (Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço) corresponde a parâmetros contratuais objetivos que estabelecem padrões mínimos de qualidade, prazos de atendimento e disponibilidade que a contratada

deverá cumprir, permitindo à Administração aferir a adequada prestação do serviço.

10.2.8. A prestação dos serviços de monitoramento eletrônico será realizada exclusivamente e ininterruptamente pela contratada, com profissionais devidamente habilitados e capacitados para:

- a) Comunicar imediatamente, através de contato telefônico (ou outro meio a critério da SEAP/AM), aos administradores da SEAP/AM credenciados, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- b) Registrar e controlar diariamente os eventos dos sentenciado/medida cautelar/agressor e vítima de violência doméstica monitorados;
- c) Observar ocorrências de eventos dos sentenciado/medida cautelar/agressor e vítima de violência domésticas(as) monitorados, adotando quando do atendimento, as medidas definidas nos protocolos pré-estabelecidos pela SEAP/AM por meio de procedimento operacional padrão;
- d) Os protocolos deverão ser flexíveis e ajustáveis a cada perfil de sentenciado/medida cautelar/agressor e vítima de violência domésticas(as) monitorados, podendo ser alterados a qualquer momento pelos administradores da SEAP/AM, responsáveis, desde que atendam às determinações judiciais que deram origem aos protocolos.

10.2.9. O conjunto de eventos a serem monitorados deverá conter, no mínimo, os seguintes avisos:

- a) Violação de zona de inclusão;
- b) Retorno (“restabelecimento”) à zona de inclusão;
- c) Violação de zona de exclusão;
- d) Retorno (“restabelecimento”) à zona de exclusão;
- e) Tentativa de retirar ou retirada do dispositivo;
- f) Violação de zona de monitoramento continuado;
- g) Aviso de descarga de bateria crítica, quando a carga atingir 30% da carga total;
- h) Aviso de que o dispositivo foi desligado por falta de carga na bateria;
- i) Aviso de perda de comunicação celular;
- j) Aviso de perda de sinal de GNSS.

10.2.10. Todos os eventos deverão ser registrados no sistema e armazenados por período mínimo de 5 (cinco) anos, garantindo **auditoria e rastreabilidade** em eventual demanda judicial ou administrativa.

10.2.11. O sistema de monitoramento deverá estar apto a **integrar-se com órgãos de segurança pública e Poder Judiciário**, de modo a permitir a transmissão imediata de alertas em casos críticos, especialmente nas situações de violência doméstica **[Lei nº 11.340/2006 – Lei Maria da Penha]**.

10.3. **Níveis de Serviço [SLA]:** A contratada deverá observar os seguintes níveis mínimos de serviço, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela SEAP/AM no decorrer da execução contratual:

10.3.1. **Disponibilidade do sistema/software de monitoramento:** O sistema deverá permanecer disponível mínimo de 99,5% [noventa e nove vírgula cinco por cento] do tempo mensal, incluindo base de dados, servidores e interfaces de operação.

10.3.2. **Tratamento de alarmes e eventos críticos:** Os alarmes de violação [rompimento de cinta, violação de invólucro, entrada em zona de exclusão, tentativa de bloqueio de sinal, entre outros] deverão ser processados pelo sistema e apresentados à Central de Monitoramento em até 30 [trinta] segundos da ocorrência.

10.3.3. **Tempo de resposta da Central de Atendimento:** Chamados emergenciais da SEAP/AM deverão ser atendidos pela contratada em até 5 [cinco] minutos, com solução inicial imediata e acompanhamento até a resolução final.

10.3.4. **Substituição de equipamentos defeituosos ou danificados:** A contratada deverá substituir dispositivos de monitoramento [tornazeleiras, carregadores, botões de pânico, etc.] em até 12 [doze] horas na região metropolitana de Manaus e em até 48 [quarenta e oito] horas no interior do Estado.

10.3.5. **Relatórios automáticos:** O sistema deverá gerar relatórios diários de ocorrências e relatórios semanais consolidados, disponibilizados de forma automática aos gestores da SEAP/AM.

10.3.6. **Plano de contingência:** Em caso de indisponibilidade do sistema principal, a contratada deverá garantir ambiente redundante [backup/datacenter alternativo] em até 1 [uma] hora, assegurando a continuidade do monitoramento.

10.3.7. **Manutenção preventiva:** A contratada deverá realizar manutenções preventivas nos dispositivos e no sistema de forma a não comprometer a disponibilidade mínima definida.

10.3.8. O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos poderá ensejar a aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, no Decreto Estadual nº 47.133/2023 e neste Termo de Referência.

11. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E FORNECIMENTO

11.1. A execução dos serviços e o fornecimento dos dispositivos deverão observar integralmente as disposições deste Termo de Referência, da legislação aplicável e das determinações da SEAP/AM, garantindo-se a adequada prestação, continuidade e eficiência do serviço contratado.

11.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, em tempo integral, os equipamentos e sistemas de monitoramento eletrônico em perfeitas condições de uso, cabendo-lhe realizar todas as manutenções preventivas e corretivas necessárias, sem qualquer ônus adicional para a Administração.

11.3. O fornecimento de equipamentos e acessórios (tornozeleiras, dispositivos de proteção à vítima, carregadores, cintas e demais itens correlatos) deverá observar o quantitativo contratado, devendo estar sempre acompanhados dos componentes indispensáveis ao seu pleno funcionamento.

11.4. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica qualificada e suporte operacional 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assegurando o pronto atendimento às demandas da SEAP/AM.

11.5. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o transporte, a entrega e a substituição de equipamentos, bem como o custeio de eventuais despesas decorrentes de defeitos, falhas técnicas ou vícios de fabricação.

11.6. Os serviços e fornecimentos deverão atender, no que couber, aos níveis mínimos de serviço (SLA) definidos no presente Termo de Referência, especialmente quanto à disponibilidade do sistema, tempo de resposta, substituição de dispositivos e continuidade do monitoramento.

11.7. **Treinamento:** A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos iniciais e periódicos aos servidores da SEAP/AM, abrangendo a utilização do sistema de monitoramento, protocolos operacionais e procedimentos de contingência, com emissão de certificados de participação.

11.8. **Garantia de Equipamentos:** Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir garantia técnica integral durante toda a vigência do contrato, com cobertura de manutenção preventiva, corretiva e substituição imediata em caso de falha.

11.9. **Protocolos de Substituição:** Em caso de falha ou mau funcionamento de equipamentos, a CONTRATADA deverá substituí-los em até 12 (doze) horas na Região Metropolitana de Manaus e em até 48 (quarenta e oito) horas no interior do Estado, garantindo a continuidade do monitoramento.

11.10. Requisitos adicionais da execução:

11.10.1. Todos os componentes do sistema, incluindo dispositivos, hardware, mobiliário, readequação da infraestrutura, rede elétrica, hidráulica e lógica, devem ser ativados e estar em pleno funcionamento para uso da SEAP/AM em até 30 (trinta) dias após a assinatura da Ordem de Fornecimento/Prestação de Serviço. O Aceite será dado após a verificação de conformidade e validação da solução por amostragem, na versão ofertada.

11.10.2. O Aceite será dado após a verificação de conformidade e validação, de acordo com os requisitos e procedimentos previstos no item “**ACEITE DA SOLUÇÃO**” deste Termo de Referência.

11.10.3. A CONTRATADA será responsável por qualquer ônus decorrente de marcas, registros e patentes relativos à solução proposta.

11.10.4. O local físico onde funcionará a operação do Sistema de Monitoração Eletrônica de Pessoas será determinado pela SEAP/AM.

11.10.5. Todos os componentes do sistema, incluindo hardware, mobiliário, estrutura física, rede elétrica, hidráulica e lógica para a Central de Monitoramento do Amazonas onde funcionará o Sistema de Monitoração Eletrônica de Pessoas, serão de responsabilidade da própria CONTRATADA.

11.10.6. O coordenador da Central de Monitoramento do Amazonas [CMAM] notificará por escrito a CONTRATADA, o(s) nome(s) de pessoas credenciadas, doravante denominadas Gestores, que a representarão durante o período da vigência contratual.

11.10.7. A CONTRATADA vencedora deste certame deverá:

- a) Nomear um gerente de contrato para atendimento personalizado, durante a vigência;
- b) Elaborar cronograma de desenvolvimento das atividades, submetendo-o à aprovação prévia do coordenador da CMAM;
- c) Agendar reunião, preferencialmente com antecedência mínima de 48h [quarenta e oito horas], na CMAM, com prazo de até 5 [cinco] dias úteis, contados da solicitação formalizada via ofício ou e-mail, para definição do cronograma de atividades ou de modificações necessárias ao bom desempenho da solução.

11.10.8. Todos os códigos-fonte de programas de software do Sistema de Monitoramento Eletrônico [Software de Monitoramento, Software de Correlação de Cena de Crime e Software de Monitoramento Embarcado] deverão ser fornecidos pela CONTRATADA à SEAP/AM. Qualquer

alteração realizada nos códigos-fonte já existentes deverá ser igualmente transferida, sem qualquer ônus.

11.10.9. Após a entrega, a SEAP/AM proverá testes de validação de tais códigos-fonte. Caso haja alteração até o último instante da instalação ou customização, a versão final deverá ser entregue atualizada. O não fornecimento será considerado serviço não concluído, impedindo o pagamento à CONTRATADA. Ressalta-se que, mesmo com a transferência dos códigos-fonte, a propriedade intelectual permanecerá vinculada à CONTRATADA, que poderá manter sua política de comercialização.

12. COLETA E ARMAZENAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES

12.1. Os dados e informações coletados durante a execução contratual serão de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE [SEAP/AM]**, em conformidade com o art. 7º, §1º, e art. 42 da Lei nº 14.133/2021 e com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD [Lei nº 13.709/2018].

12.2. A aquisição de licenças de sistemas operacionais, drivers, banco de dados relacional, pacotes de atualizações, antivírus e demais softwares necessários ao pleno funcionamento da solução será de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

12.3. Todos os serviços, bem como as atualizações de software, deverão ser prestados sem custo adicional à CONTRATANTE durante toda a vigência contratual de 05 (cinco) anos, correspondentes a 60 (sessenta) meses.

12.4. Durante o prazo de garantia, a CONTRATADA prestará, às suas expensas, os serviços de suporte técnico e acolhimento de solicitações, por meio de telefone gratuito (0800 ou cobrança reversa), ou sistema on-line, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

12.5. Todas as comunicações telefônicas realizadas ou recebidas no **Centro de Monitoramento** deverão ser gravadas digitalmente e arquivadas por tempo indeterminado para consultas futuras, respeitada a legislação aplicável e a LGPD.

12.6. Caso seja requerido pela CONTRATANTE, qualquer dado armazenado (inclusive gravações) deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis, independentemente do tempo de armazenamento.

12.7. A CONTRATADA se obriga a entregar integralmente à SEAP/AM todos os backups atualizados em caso de interrupção ou rescisão da prestação dos serviços, até o último dia da vigência contratual, sem qualquer ônus adicional, assegurando a integridade e disponibilidade dos dados.

12.8. A CONTRATADA deverá garantir a guarda e manutenção dos backups **em ambiente seguro**

em nuvem, com redundância geográfica, entendida como a replicação automática dos dados em diferentes localidades físicas [data centers distintos], de modo a assegurar a preservação do conteúdo, a continuidade da prestação dos serviços e a recuperação das informações em caso de falhas ou desastres. Os backups deverão estar devidamente **criptografados**, com **controle de acesso restrito** e **rastreabilidade de acessos**, atendendo ao disposto na Lei nº 14.133/21 [arts. 7º, 40 e 42] e à LGPD – Lei nº 13.709/18.

12.9. A CONTRATADA deverá realizar **testes periódicos de integridade dos backups**, a fim de assegurar que as cópias armazenadas possam ser restauradas de forma eficaz e completa, devendo disponibilizar à SEAP/AM relatórios técnicos comprobatórios desses testes sempre que solicitado.

12.10. O acesso aos backups, tanto físicos quanto em nuvem, será restrito a pessoal previamente autorizado pela SEAP/AM, mediante perfis de acesso individualizados, com registro de logs de auditoria que permitam identificar o usuário, data, hora, IP de acesso e a operação realizada, em conformidade com a LGPD.

12.11. A CONTRATADA deverá manter cópia ativa dos sistemas de monitoramento [banco de dados e software] em no mínimo duas localidades distintas, em regime de redundância, de modo que a indisponibilidade em um local direcione automaticamente para o outro, sem perda de dados e de forma transparente à Central de Monitoramento.

12.12. No último mês de execução contratual, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE:

- a) código executável atualizado dos sistemas em utilização;
- b) backup completo do banco de dados em uso;
- c) toda a documentação técnica atualizada para instalação, configuração e funcionamento dos sistemas (incluindo mapas, rastros e coordenadas).

12.13. É de responsabilidade da CONTRATADA a realização de backups periódicos dos dados coletados, garantindo sua segurança, integridade e proteção contra acesso não autorizado, nos termos da LGPD.

12.14. O acesso aos dados somente será permitido a pessoal formalmente autorizado, mediante identificação e rastreabilidade de IP's, previamente autorizados pela CONTRATANTE.

12.15. Os dados relativos ao monitoramento deverão ser preservados, no mínimo, pelo prazo de vigência do contrato. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, a cada semestre e ao final do contrato, cópia integral criptografada de todos os dados e informações geradas pelo sistema.

12.16. Sempre que houver necessidade de softwares específicos para acesso aos arquivos entregues, a CONTRATADA deverá fornecê-los e instalá-los em, no mínimo, 5 (cinco) equipamentos da CONTRATANTE, sem custo adicional e com as respectivas licenças de uso.

13. CENTRAL E GERENCIAMENTO OPERACIONAL E MONITORAMENTO

13.1. DA VISTORIA:

13.1.1. As empresas interessadas em enviar Propostas de Preço poderão, de forma **opcional**, realizar vistoria técnica nas dependências da **Central de Gerenciamento Operacional** e Monitoramento, no prazo de **10 (dez) dias corridos** contados da data de envio da Solicitação de Cotação. O objetivo é possibilitar conhecimento técnico, análise e levantamento de informações necessárias à elaboração da proposta com maior precisão e domínio de causa. O agendamento deverá ser feito via e-mail institucional: gecomp@seap.am.gov.br. As empresas que realizarem a vistoria deverão elaborar **Relatório de Vistoria Técnica**, que deverá ser encaminhado oficialmente à SEAP/AM. Após o término do prazo de vistoria, as empresas terão **72 (setenta e duas) horas** para o envio de suas Propostas de Preço. A tabela abaixo consolida o cronograma indicativo:

ETAPA	PERÍODO
Envio da Solicitação de Cotação	Dia xx/xx/2026
Prazo para Vistoria	Do dia xx/xx/2026 a xx/xx/2026
Prazo para Envio da Proposta	Do dia xx/xx/2026 a xx/xx/2026

13.2. A Central de Monitoramento constitui o ambiente físico onde os profissionais da **CONTRATADA**, sob **supervisão direta dos agentes da SEAP/AM**, deverão realizar as atividades de **monitoração, controle, gestão de alarmes e supervisão do Sistema de Monitoramento Eletrônico**.

13.3. A Central de Monitoramento deverá operar de forma **ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**, assegurando disponibilidade e continuidade total das atividades.

13.4. A Central deverá estar localizada em **instalação definida pela CONTRATANTE**, no município de **Manaus/AM**, observando as condições de acesso e segurança determinadas pela SEAP/AM.

13.5. Todos os **equipamentos, mobiliários, recursos tecnológicos, infraestrutura elétrica, lógica, hidráulica e de climatização** necessários ao funcionamento da Central de Monitoramento do

Amazonas serão integralmente providos pela **CONTRATADA**, sem ônus adicional à SEAP/AM.

13.6. Dos Requisitos da Equipe da Central de Monitoramento:

- 01 (um) posto de supervisor de central de monitoramento 24 horas por dia;
- 01 (um) posto de supervisor operacional 24 horas por dia;
- 01 (um) posto de operador para cada 1000 (mil) monitorados – 24 horas por dia;
- 01 (um) posto de técnico operacional para cada 500 (quinhentos) monitorados das 8h às 17h de segunda a sábado;
- 01 (um) posto de auxiliar administrativo para cada 1.000 (mil) monitorados.
- Aos domingos e feriados a contratada deverá disponibilizar 1 (um) técnico operacional e 1 (um) auxiliar administrativo das 09h às 15h.

13.7. A critério da CONTRATANTE, qualquer membro da equipe poderá ser substituído pela CONTRATADA em caso de **incompatibilidade funcional ou desempenho insatisfatório**, desde que devidamente justificado e comunicado oficialmente.

13.8. A Central de Monitoramento deverá dispor de infraestrutura mínima que assegure **energia ininterrupta por pelo menos 2 (duas) horas** em caso de falha do sistema elétrico, abrangendo os postos de observação, coordenação e comunicação com o software central.

Deverá dispor ainda de:

- Sistema redundante de internet com no mínimo **120 MB** de velocidade e link de backup;
- Plano de contingência para indisponibilidade do **call center**;
- Sistema de prevenção e combate a incêndio;
- Sistema de **No-Break** e climatização contínua.

13.9. Caso a CONTRATADA não possua estrutura prévia no município de Manaus, deverá:

- Apresentar **cronograma e planejamento de execução** dos serviços em até **5 (cinco) dias úteis**;
- Realizar **treinamentos presenciais** para os profissionais da SEAP/AM, com carga horária mínima de **40 (quarenta) horas**, no prazo de até **15 (quinze) dias**;
- Disponibilizar o **serviço de monitoramento plenamente funcional** (dispositivos e Central de Monitoramento) em até **30 (trinta) dias**, conforme os parâmetros técnicos e operacionais definidos neste Termo de Referência.

14. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

14.1. A CONTRATADA arcará com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, incluindo encargos administrativos, trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais, conforme previsto no art. 121 da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.2. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no contrato, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

14.3. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar acréscimos e/ou supressões em até 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo inicial, conforme disposto na Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC e no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

14.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, garantindo integral ressarcimento dos prejuízos, conforme art. 120 da Lei nº 14.133/2021, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização e acompanhamento da CONTRATANTE.

14.5. Garantir que a ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de sua total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas entre as partes.

14.6. A depender da necessidade, a empresa vencedora deverá indicar um procurador ou representante em Manaus/AM, para realizar atendimentos pontuais nas dependências dos órgãos participantes, representando-a no decorrer da execução contratual.

14.7. A recusa injustificada ou cuja justificativa não seja aceita pelo CSC implicará na instauração de procedimento administrativo autônomo para apuração e eventual aplicação de penalidades administrativas, sendo garantido o contraditório e a ampla defesa, conforme disposto na Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC e art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

14.8. Aplicam-se as disposições previstas no item 12 nas hipóteses em que o convocado não aceitar o disposto no item 12.3 deste Termo de Referência, conforme a Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC.

14.9. A empresa vencedora responsabilizar-se-á por fornecer o produto da marca e modelo ofertados no certame, devendo garantir a conformidade técnica e a rastreabilidade de origem, nos termos do art. 40, inciso VII, da Lei nº 14.133/2021.

14.10. O local de entrega será definido pelo CONTRATANTE e deverá ser exclusivamente na cidade de Manaus/AM.

14.11. O transporte e a entrega dos materiais no local designado serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem qualquer custo adicional, devendo esta arcar, inclusive, com outros gastos derivados da devolução e/ou substituição de produtos defeituosos.

14.12. Obrigações Técnicas Complementares da Contratada

14.13. Executar os serviços contratados em estrita observância às disposições deste Termo de Referência, do instrumento contratual e da legislação aplicável, assegurando a qualidade, continuidade e eficiência da prestação do serviço.

14.14. Cumprir rigorosamente os prazos, especificações técnicas e condições estabelecidas no contrato e em seus anexos, mantendo a execução dentro dos parâmetros de desempenho e segurança exigidos pela Administração.

14.15. Responsabilizar-se integralmente pela integridade e funcionamento de todos os equipamentos, dispositivos, softwares, sistemas e demais componentes fornecidos, inclusive substituindo, sem ônus adicional para a SEAP/AM, quaisquer itens que apresentem defeito, mau funcionamento ou incompatibilidade técnica durante a vigência contratual.

14.16. Assegurar que todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços sejam devidamente capacitados, uniformizados e identificados, observando as normas de segurança, sigilo profissional e conduta ética no trato com dados e informações sigilosas.

14.17. Manter equipe técnica qualificada e em número suficiente para garantir o suporte operacional, o atendimento corretivo e preventivo e a manutenção contínua dos sistemas e dispositivos de monitoração eletrônica, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

14.18. Garantir que todos os dados, informações e registros gerados durante a execução do contrato permaneçam sob a guarda e controle da SEAP/AM, sendo vedada a sua utilização, cessão ou divulgação, parcial ou total, sem autorização expressa da Administração, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais [Lei nº 13.709/2018].

14.19. Comunicar à SEAP/AM, de forma imediata e formal, qualquer irregularidade, falha técnica ou evento que possa comprometer o desempenho do serviço, adotando as medidas corretivas necessárias.

14.20. Fornecer relatórios periódicos de desempenho, registros de ocorrências e indicadores de cumprimento dos níveis de serviço [SLA], conforme definidos neste Termo de Referência.

- 14.21. Manter atualizados e disponíveis os manuais técnicos, licenças de software, certificados de homologação [ANATEL, quando aplicável], registros de calibração e demais documentos comprobatórios da regularidade dos equipamentos e do serviço prestado.
- 14.22. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual, isentando a SEAP/AM de qualquer vínculo empregatício com os seus empregados ou prepostos.
- 14.23. Garantir o pleno atendimento às determinações judiciais encaminhadas à Central de Monitoramento e à SEAP/AM, zelando pela confidencialidade, pela integridade dos dados e pela pronta comunicação de ocorrências relevantes.
- 14.24. Adotar medidas de segurança física e lógica que assegurem a integridade dos equipamentos e das informações tratadas no âmbito do contrato, conforme previsto no art. 141, §1º da Lei nº 14.133/2021.
- 14.25. Disponibilizar à SEAP/AM, sempre que solicitado, relatórios técnicos, logs de auditoria, planos de contingência e demais informações necessárias à fiscalização e auditoria do contrato.
- 14.26. Cumprir todas as normas ambientais, de saúde e segurança do trabalho aplicáveis, responsabilizando-se por eventuais danos causados ao meio ambiente, a bens públicos ou a terceiros, em decorrência da execução dos serviços.
- 14.27. Responsabilizar-se pelo transporte, instalação, manutenção e substituição dos equipamentos de monitoração eletrônica, inclusive nos casos de dano, perda, extravio ou obsolescência técnica, observados os limites contratuais definidos neste Termo de Referência.
- 14.28. Disponibilizar número telefônico gratuito (0800) e canais digitais (WhatsApp corporativo e e-mail institucional) para suporte técnico e atendimento aos operadores da SEAP/AM e às demandas emergenciais do serviço.

15. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (SEAP/AM)

- 15.1. A SEAP/AM, na qualidade de CONTRATANTE, deverá assegurar as condições necessárias à fiel execução do contrato, observando as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.
- 15.2. Cabe à CONTRATANTE:
- 15.3. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por meio de gestor e fiscais formalmente designados, nos termos do art. 117 e seguintes da Lei nº 14.133/2021;
- 15.4. Fornece, quando solicitado e dentro de suas competências, informações e documentos indispensáveis à execução dos serviços;

- 15.5. Notificar formalmente a CONTRATADA acerca de qualquer irregularidade, descumprimento contratual ou fato que possa comprometer a execução do objeto;
- 15.6. Prover os meios e recursos necessários à operacionalização do contrato, assegurando o acesso dos fiscais aos locais de execução e aos sistemas de acompanhamento;
- 15.7. Zelar pelo cumprimento das normas de segurança, sigilo e confidencialidade das informações tratadas no âmbito do contrato, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018 [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD];
- 15.8. Garantir à CONTRATADA as condições de acesso às instalações, sistemas e dados necessários para a prestação dos serviços, observados os requisitos de segurança e confidencialidade definidos pela SEAP/AM;
- 15.9. Analisar e aprovar, previamente, quaisquer alterações de cronograma, metodologias, sistemas ou equipamentos que possam impactar o desempenho da solução contratada;
- 15.10. Rejeitar, total ou parcialmente, serviços, materiais ou equipamentos em desacordo com as especificações contratuais, devendo a CONTRATADA providenciar a imediata correção, substituição ou complementação, sem ônus adicional;
- 15.11. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, conforme as condições e prazos estabelecidos no contrato, mediante atesto do fiscal do contrato;
- 15.12. Registrar e arquivar todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive comunicações, notificações e relatórios de desempenho, para fins de auditoria e controle;
- 15.13. Exigir da CONTRATADA o cumprimento integral dos níveis de serviço [SLA] estabelecidos, aplicando as sanções cabíveis em caso de descumprimento, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC;
- 15.14. Comunicar formalmente aos órgãos de controle interno e externo quaisquer indícios de irregularidades constatadas durante a execução do contrato;
- 15.15. Zelar pelo uso eficiente e sustentável dos recursos públicos, conforme os princípios do art. 5º da Lei nº 14.133/2021, e pelo atendimento aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos neste Termo de Referência.

Complemento das obrigações operacionais:

- 15.16. Informar ao CSC eventual recusa do fornecedor em assinar o instrumento contratual ou atraso injustificado no recebimento da nota de empenho de despesa ou documento equivalente, conforme previsto no art. 95 da Lei Federal nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC.

15.17. Verificar, minuciosamente e dentro do prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente com as especificações constantes do edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

15.18. Efetuar o(s) pagamento(s) das Notas Fiscais/Faturas da CONTRATADA, após a efetiva entrega dos produtos e o recebimento definitivo do objeto, mediante atesto do fiscal do contrato.

15.19. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidores designados ou comissão de recebimento, observando os arts. 117 a 120 da Lei nº 14.133/2021.

15.20. Suspender o processo de pagamento caso os produtos ou serviços sejam entregues em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência, até a completa regularização.

15.21. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por danos causados a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados prepostos ou subordinados.

16. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1. Para fins de comprovação da qualificação técnica, nos termos dos arts. 62, inciso II, 65, 67 e 70 da Lei Federal nº 14.133/2021, a licitante deverá apresentar documentação que demonstre sua capacidade para executar o objeto da contratação, observadas as exigências estabelecidas nesta seção.

16.2. A licitante deverá comprovar sua capacidade técnico-operacional e técnico-profissional, por meio de atestados e registros válidos, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

16.3. Serão exigidos, cumulativamente, os seguintes documentos de qualificação técnica:

16.4. Atestado de aptidão técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de monitoramento eletrônico de pessoas, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação;

16.5. O atestado de aptidão técnica previsto no item 16.4 deverá ser apresentado pela licitante convocada na fase de habilitação, juntamente com os demais documentos de qualificação técnica, nos termos dos arts. 62, inciso II, 63, inciso II, 65 e 67, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

16.6. Declaração de que a licitante possui ou possuirá em seu quadro técnico profissional de nível superior na área de Engenharia Mecânica, ou outro profissional reconhecido pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA, comprovada mediante cópia da carteira profissional

ou contrato de prestação de serviços, conforme o inciso V do art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021 c/c o Decreto nº 23.569/1933;

16.7. A exigência prevista no item 16.6 destina-se a assegurar a disponibilidade de profissional tecnicamente qualificado para acompanhar as atividades que estejam compreendidas em suas atribuições profissionais durante a execução contratual.

16.8. Todos os documentos comprobatórios apresentados deverão estar válidos, legíveis e atualizados, sendo facultada à Administração a realização de diligências para verificação da autenticidade das informações.

16.9. A não apresentação dos documentos de qualificação técnica exigidos nesta seção, ou sua apresentação em desconformidade com as condições estabelecidas no instrumento convocatório, ensejará a inabilitação da licitante, nos termos dos arts. 62, inciso II, 65 e 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, ressalvadas as diligências e o saneamento de erros ou falhas admitidos pelo art. 64, incisos I e II, e § 1º, da mesma Lei.

17. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E PESQUISA DE MERCADO

17.1. A estimativa de preços foi elaborada em conformidade com o art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e com os arts. 58, inciso IV, e 61 do Decreto Estadual nº 47.133/2023, observando-se a compatibilidade dos valores pesquisados com o objeto e os quantitativos definidos neste Termo de Referência.

17.2. Conforme registrado no novo mapa comparativo e na justificativa de vantajosidade, não foram identificados preços atualizados em painel de preços ou base pública para objeto suficientemente similar. Por essa razão, a pesquisa foi realizada diretamente com empresas especializadas, mediante o encaminhamento das mesmas especificações e quantidades.

17.3. Foram consideradas três propostas comerciais válidas, com os seguintes preços unitários mensais, aplicáveis aos dois itens:

a) Infinity Track Ltda.:

b) Synergye Tecnologia da Informação Ltda.:

c) Algemas Brasil:

d) Quanto à TekGeo, não foi identificada proposta comercial ou manifestação em resposta às solicitações encaminhadas, conforme registrado na justificativa de vantajosidade.

As propostas foram comparadas a partir do valor unitário mensal atribuído aos dois itens e dos quantitativos de 7.500 e 500 unidades, totalizando 8.000 unidades mensais.

A análise estatística e a memória de cálculo estão registradas no mapa comparativo e na justificativa de vantajosidade.

17.4. Adotou-se a média aritmética simples dos três preços válidos. A soma de ... corresponde a R\$..., que, dividida pelas três propostas, resulta no preço unitário médio estimado de R\$...

17.5. Todos os preços recebidos foram mantidos no cálculo, sem exclusão de propostas. O desvio-padrão amostral corresponde a R\$... e o coeficiente de variação a ..., conforme memória de cálculo constante da justificativa de vantajosidade e do mapa comparativo.

17.6. Para o Item 1, referente a 7.500 unidades, a estimativa mensal é de R\$... e a estimativa para 60 meses é de R\$... Para o Item 2, referente a 500 unidades, a estimativa mensal é de R\$... e a estimativa para 60 meses é de R\$...

17.7. O valor estimado global corresponde a R\$... mensais e R\$... para 60 meses. Para o mesmo período, a estimativa é R\$... inferior à maior proposta, de R\$..., equivalente a uma diferença de ... e R\$... superior à menor proposta, de R\$.... Os registros, as propostas, o mapa comparativo, a memória de cálculo e a justificativa de vantajosidade integram o processo administrativo. Eventuais atualizações deverão observar os mesmos critérios metodológicos adotados nesta pesquisa.

17.8 Demonstrativo da Estimativa de Preços

Abaixo, apresenta-se a estimativa de custos da contratação, elaborada com base nas três propostas válidas e na média aritmética simples registrada no novo mapa comparativo:

ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADE:

Item	Descrição	Quantidade mensal	Preço R\$		
			MÉDIA valor unitário	MÉDIA valor mensal	MÉDIA valor total (60 meses)
1	(ID - 124430) Serviço de monitoramento, controle e fornecimento de dispositivo de rastreamento de sentenciados, denominado tornozeleira eletrônica, incluindo os acessórios e a solução integrada previstos neste Termo de Referência.	7.500			

2	Dispositivo de Segurança Preventiva, denominado Botão do Pânico contra Violência Doméstica.	500			
TOTAL GLOBAL					

17.9. SOLUÇÕES ENVOLVIDAS:

Subitem	Descrição	Unidade	Quantidade
1.1	Serviço de Monitoramento, Controle e fornecimento de dispositivo de rastreamento de sentenciados, denominado tornozeleira eletrônica.	Und	7.500
1.2	Dispositivo de Segurança Preventiva, denominado <i>Botão do Pânico</i> contra Violência Doméstica.	Und	500

18. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES DA CONTRATADA

18.1. Comete infração administrativa a CONTRATADA que praticar quaisquer das condutas previstas nos arts. 155 a 158 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como no Decreto Estadual nº 47.133, de 10 de março de 2023, tais como: não manter a proposta, deixar de entregar a documentação exigida, fraudar a licitação, comportar-se de modo inidôneo ou causar a inexecução total ou parcial do contrato.

18.2. A CONTRATADA estará sujeita às seguintes sanções administrativas, aplicáveis conforme a gravidade da infração:

I – Advertência;

II – Multa, entre 0,5% [meio por cento] e 30% [trinta por cento] do valor contratual, conforme §3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021;

III – Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta do Estado do Amazonas, pelo prazo máximo de 3 [três] anos;

IV – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo de 3 [três] a 6 [seis] anos.

18.3. As penalidades poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativa, conforme o §7º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, observando-se proporcionalidade e razoabilidade.

18.4. Na aplicação das penalidades serão considerados:

- I – A natureza e a gravidade da infração;
- II – As peculiaridades do caso concreto;
- III – As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV – Os danos que dela provierem;
- V – A existência e funcionamento de programa de integridade da contratada [§1º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021].

18.4-A. Na fixação das penalidades, serão também observadas as **circunstâncias agravantes e atenuantes** previstas nos **arts. 295 e 296 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**, incluindo, entre outras, reincidência, conluio, interrupção de serviço público, primariedade, confissão espontânea, reparação de danos e existência de programa de integridade certificado.

18.5. A sanção de multa será calculada conforme parâmetros definidos no edital ou contrato, não excluindo a obrigação de **reparação integral dos danos causados** à Administração [§9º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021].

18.5-A. As multas aplicáveis observarão os limites previstos no §3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, podendo variar de **0,5% (meio por cento) a 30% (trinta por cento)** do valor contratual, e serão aplicadas conforme a natureza e a gravidade da infração, nos seguintes parâmetros orientativos:

18.5.1. Multa de **10% (dez por cento)** sobre o valor adjudicado, por cometer infração correspondente ao subitem 18.5.5 [praticar ato ilícito ou frustrar os objetivos da licitação].

18.5.2. Multa de **20% (vinte por cento)** sobre o valor homologado, por cometer infração do subitem 18.1.1 [não manter a proposta ou deixar de assinar o contrato sem justificativa].

18.5.3. Multa de **30% (trinta por cento)** sobre o valor homologado, por cometer infração do subitem 18.1 [inexecução total do contrato].

18.5.4. Multa de **5% (cinco por cento)** sobre o valor ofertado, quando a CONTRATADA **deixar de entregar documentação/proposta, amostra/ficha técnica, não realizar vistoria técnica ou não manter a proposta de preços**, sem justificativa aceita pela Administração.

18.5.5. Multa de **20% (vinte por cento)** sobre o valor estimado da contratação, quando a CONTRATADA **apresentar documentação falsa, prestar declaração inverídica, fraudar a licitação, comportar-se de modo inidôneo ou praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação ou praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)**.

18.5.6. Multa moratória de **1% [dois por cento]** do valor homologado **por dia de atraso**, até o **trigésimo dia**, se o objeto não for entregue na data prevista e sem justificativas aceitas pela CONTRATANTE, podendo ser convertida em compensatória conforme o art. 162 da Lei nº 14.133/2021.

18.6. O **atraso injustificado** na execução contratual sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, podendo ser convertida em compensatória e aplicada cumulativamente com outras penalidades.

18.7. A aplicação das penalidades será precedida de **processo administrativo próprio**, conduzido por **comissão composta de, no mínimo, dois servidores estáveis**, garantindo-se o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, nos termos dos arts. 158 e 159 da Lei nº 14.133/2021 e dos arts. 277 a 302 do Decreto Estadual nº 47.133/2023.

18.7-A. O processo administrativo sancionatório observará o rito previsto nos arts. 277 a 302 do Decreto Estadual nº 47.133/2023, devendo ser instaurado por **Portaria publicada no Diário Oficial do Estado**, conduzido por **comissão processante composta por 3 (três) servidores estáveis**, designados pela autoridade competente, com tramitação integralmente realizada em meio eletrônico, via **sistema SIGED**.

18.8. Além das penalidades aplicáveis, a CONTRATADA poderá requerer **reabilitação**, mediante o cumprimento das condições do **art. 163 da Lei nº 14.133/2021**, que incluem:

- I – Reparação integral do dano;
- II – Pagamento da multa aplicada;
- III – Transcurso do prazo mínimo de **1 (um) ano** (impedimento) ou **3 (três) anos** (inidoneidade);
- IV – Cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
- V – Implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade.

18.8-A. A desconsideração da personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser aplicada, nos termos do **art. 160 da Lei nº 14.133/2021** e do **art. 299 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**, quando constatado abuso de direito, confusão patrimonial ou utilização da pessoa jurídica para encobrir prática ilícita, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa aos sócios e administradores envolvidos.

18.9. A aplicação de qualquer penalidade será registrada no processo administrativo e, quando cabível, informada ao **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS** e ao **Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP**, conforme o art. 161 da Lei nº 14.133/2021.

18.10. Das decisões que aplicarem as sanções de **advertência, multa ou impedimento de licitar e contratar**, caberá **recurso administrativo com efeito suspensivo**, no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, conforme o **art. 300 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**.

18.11. Da decisão que aplicar a sanção de **declaração de inidoneidade**, caberá **pedido de reconsideração**, também com efeito suspensivo, no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, nos termos do **art. 301 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**.

18.12. Encerrado o processo sancionatório, a **decisão final será publicada no Diário Oficial do Estado e no Portal e-Compras/AM**, no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis**, conforme o **art. 302 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**, devendo ser registrada no **CEIS e CNEP**, assegurando a publicidade e transparência do ato administrativo.

19. DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

19.1. A CONTRATADA deverá observar, em todas as fases de execução contratual, os princípios da sustentabilidade ambiental, conforme o art. 25 da Lei Federal nº 14.133/2021, o Decreto Estadual nº 47.133/2023, e a Lei Federal nº 12.305/2010 [Política Nacional de Resíduos Sólidos], adotando práticas que promovam o uso racional de recursos naturais e a mitigação de impactos ambientais.

19.2. No processo de fabricação, fornecimento, instalação e manutenção dos dispositivos eletrônicos e demais materiais, deverão ser aplicadas, no que couber, práticas sustentáveis, tais como:

- a) Que os bens sejam constituídos, preferencialmente, no todo ou em parte, por **material reciclado, atóxico ou biodegradável**, conforme as normas **ABNT NBR 15448-1 e 15448-2**;
- b) Que os bens sejam acondicionados em **embalagens individuais adequadas**, com o menor volume possível, utilizando **materiais recicláveis**, garantindo máxima proteção durante transporte e armazenamento;
- c) A **racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes**;
- d) A substituição de **substâncias tóxicas por alternativas menos agressivas** ao meio ambiente e à saúde humana;
- e) Garantir que os bens e equipamentos não contenham substâncias perigosas em concentração superior à recomendada pela **Diretiva RoHS (Restriction of Hazardous Substances)**, tais como **Mercurio (Hg), Chumbo (Pb), Cromo Hexavalente (Cr (VI)), Cádmio (Cd), Bifenil-polibromados (PBBs) e Éteres difenilpolibromados (PBDEs)**.

19.3. A CONTRATADA deverá adotar **sistema de logística reversa** para recolhimento, transporte e destinação final de **baterias, tornozeleiras, cintas, placas eletrônicas e demais componentes**, em conformidade com o **Decreto Federal nº 10.240/2020** e a **Resolução CONAMA nº 401/2008**, garantindo descarte ambientalmente adequado, sem ônus adicional à SEAP/AM.

19.4. Os resíduos gerados deverão ser entregues a empresas devidamente **licenciadas pelo IPAAM e/ou IBAMA**, mediante apresentação de **Certificado de Destinação Final - CDF** à SEAP/AM, em periodicidade semestral.

19.5. Deverá ser priorizado o uso de **produtos certificados** que possuam **eficiência energética [Selo Procel/INMETRO ou Energy Star]** e que atendam aos princípios de durabilidade, reciclabilidade e economia de recursos.

19.6. As atividades realizadas nas **Centrais de Monitoramento** deverão seguir boas práticas de sustentabilidade operacional, incluindo:

- I – Uso de iluminação e climatização eficientes;
- II – Coleta seletiva e descarte adequado de resíduos;
- III – Racionalização do consumo de papel e impressão;
- IV – Desligamento de equipamentos ociosos e redução de consumo elétrico.

19.7. A CONTRATADA deverá comprovar, no prazo máximo de 60 [sessenta] dias após a assinatura do contrato, a existência de **Plano de Gestão Ambiental ou certificação ISO 14001**, ou apresentar **declaração formal** de políticas internas de sustentabilidade contendo metas e indicadores de redução de impactos ambientais.

19.8. O descumprimento das obrigações ambientais previstas neste item sujeitará a contratada às sanções cabíveis, inclusive **advertência, multa e impedimento de licitar e contratar**, sem prejuízo das demais penalidades civis e criminais, nos termos do **art. 225 da Constituição Federal, da Lei nº 9.605/1998 [Crimes Ambientais]** e da **Lei nº 14.133/2021**.

20. DO PAGAMENTO

20.1. Antes de efetuar os pagamentos, o **CONTRATANTE** observará as exigências previstas na **Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, no **Decreto Estadual nº 47.133, de 10 de março de 2023**, no **Decreto nº 46.558, de 4 de novembro de 2022**, bem como na **Instrução Normativa nº 002/2023 – CSC**, garantindo o cumprimento das normas orçamentárias, fiscais e contratuais aplicáveis.

20.2. O pagamento à **CONTRATADA** será efetuado pela **Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Amazonas – SEAP/AM**, em conformidade com as condições estabelecidas no

contrato, mediante a **comprovação da execução dos serviços contratados** e a apresentação da **Nota Fiscal eletrônica (NF-e)** devidamente atestada pelo **gestor ou fiscal do contrato**, observadas as disposições dos **arts. 145 e 147 da Lei nº 14.133/2021** e dos **arts. 239 a 247 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**.

20.3. O pagamento será realizado mediante **ordem bancária**, emitida em favor da CONTRATADA, exclusivamente em **conta corrente de sua titularidade**, sendo vedado o pagamento em espécie, cheque nominal a terceiros ou transferência para contas de terceiros.

20.4. O prazo para pagamento será de **até 30 (trinta) dias corridos**, contados a partir da data do **atesto da Nota Fiscal/Fatura**, devidamente acompanhada da documentação exigida, desde que não haja pendência quanto à execução contratual ou irregularidade fiscal.

20.5. Constitui condição essencial para a realização do pagamento:

- a) A **comprovação de regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista** da CONTRATADA, perante os órgãos competentes (Fazenda Federal, Estadual e Municipal, FGTS e Justiça do Trabalho), nos termos do **art. 147, inciso I, da Lei nº 14.133/2021**;
- b) A **inexistência de sanções impeditivas** de contratar com a Administração Pública;
- c) A apresentação do **Termo Circunstanciado de Recebimento (TCR)** ou **Termo de Execução de Serviços (TES)**, emitido pelo gestor ou fiscal do contrato;
- d) O cumprimento das **obrigações sociais e trabalhistas** incidentes sobre os serviços prestados.

20.6. Havendo erro na documentação fiscal, na medição ou no ateste, o prazo de pagamento será **suspenso** até a devida correção, **reiniciando-se a contagem** a partir da regularização.

20.7. O pagamento **não implicará quitação definitiva** da obrigação contratual, podendo a SEAP/AM, a qualquer tempo, realizar **glosas, auditorias ou compensações** sobre valores pagos indevidamente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

20.8. Eventuais **descontos, glosas ou retenções** poderão ocorrer nas seguintes hipóteses:

- a) Serviços executados em desacordo com o contrato ou especificações técnicas;
- b) Atraso na execução ou entrega sem justificativa aceita;
- c) Aplicação de penalidades administrativas;
- d) Compensação de valores referentes a danos causados à Administração Pública.

20.9. Sobre o valor devido, incidirão as **retenções legais obrigatórias**, conforme a legislação vigente, incluindo **IRRF, INSS, ISS e contribuições sociais** aplicáveis.

20.10. O pagamento somente será liberado após a comprovação do recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e trabalhistas, bem como da regularidade com o FGTS, conforme o art. 195, §3º, da Constituição Federal e o art. 147, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

20.11. O atraso no pagamento, por parte da Administração, **não exime a CONTRATADA do cumprimento integral de suas obrigações contratuais**, nem autoriza a interrupção da execução do contrato, devendo a prestação dos serviços prosseguir normalmente, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

20.12. O inadimplemento de quaisquer obrigações pela CONTRATADA poderá **ensejar a retenção de pagamentos até a regularização da pendência**, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, conforme o **art. 137 da Lei nº 14.133/2021**.

21. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

21.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor ou comissão designada pela **Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Amazonas – SEAP/AM**, conforme previsto nos **arts. 117 a 121 da Lei Federal nº 14.133/2021** e nos **arts. 248 a 255 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**, com o objetivo de verificar o fiel cumprimento das obrigações contratuais.

21.1.1. Do Gestor e dos Fiscais Setoriais

a) O **Gestor do Contrato**, designado por portaria específica, será responsável pela coordenação geral da execução contratual, cabendo-lhe adotar todas as providências necessárias para o fiel cumprimento do ajuste, inclusive a análise de relatórios, solicitações de providências e comunicação de irregularidades à autoridade competente.

b) Os **Fiscais Setoriais**, também designados por ato administrativo, atuarão de forma integrada com o Gestor do Contrato, sendo responsáveis pela fiscalização técnica, administrativa e operacional da execução dos serviços, conforme suas áreas de competência.

c) Os Fiscais Setoriais deverão emitir relatórios periódicos de acompanhamento, propor ajustes quando necessários, e informar formalmente ao Gestor do Contrato qualquer ocorrência que demande providências imediatas.

d) Tanto o Gestor quanto os Fiscais Setoriais deverão observar o **Plano de Fiscalização Contratual** aprovado pela SEAP/AM, assegurando o registro de todas as ações em meio eletrônico [SIGED e e-Compras.AM], garantindo rastreabilidade e transparência.

21.2. O fiscal ou gestor do contrato exercerá suas atribuições em conformidade com o Plano de Fiscalização, devendo registrar todas as ocorrências relevantes em relatórios, pareceres técnicos, termos circunstanciados ou registros no sistema SIGED, zelando pela boa execução, eficiência, economicidade e transparência do contrato.

21.3. Compete ao fiscal do contrato:

- a) Acompanhar e conferir a execução dos serviços, verificando sua conformidade com o Termo de Referência, o contrato e demais anexos;
- b) Atestar as Notas Fiscais/Faturas, somente após a comprovação da execução satisfatória dos serviços;
- c) Comunicar imediatamente à autoridade competente quaisquer irregularidades ou descumprimentos contratuais, propondo as medidas corretivas cabíveis;
- d) Exigir da CONTRATADA o cumprimento das normas de segurança, sigilo, sustentabilidade e legislação trabalhista;
- e) Garantir que todos os dados e registros de execução sejam arquivados e mantidos de forma acessível e auditável;
- f) Propor à autoridade competente a aplicação de sanções, quando cabível.

21.4. A CONTRATADA deverá prestar irrestrita colaboração ao fiscal e ao gestor do contrato, fornecendo todas as informações, documentos, relatórios, dados técnicos e acesso às dependências ou sistemas, sempre que solicitado, inclusive em auditorias e inspeções realizadas pela **Controladoria-Geral do Estado, Tribunal de Contas do Estado e demais órgãos de controle**.

21.5. O fiscal ou gestor do contrato poderá solicitar apoio técnico especializado de outros setores da Administração, quando a natureza do objeto exigir conhecimento específico, sem prejuízo da responsabilidade principal pela fiscalização.

21.6. As comunicações entre a Administração e a CONTRATADA deverão ocorrer preferencialmente por meio eletrônico, via SIGED ou e-mail institucional, de modo a garantir rastreabilidade, autenticidade e integridade documental.

21.7. O descumprimento das determinações do fiscal ou do gestor do contrato pela CONTRATADA poderá ensejar a aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, sem prejuízo da responsabilização civil, administrativa e penal cabível.

21.8. A substituição do fiscal ou gestor do contrato deverá ser formalizada por meio de **ato administrativo próprio**, devidamente publicado e juntado aos autos do processo.

21.9. A fiscalização do contrato não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais, trabalhistas, civis e tributárias, nem transfere à Administração quaisquer ônus decorrentes de falhas, omissões ou irregularidades de execução.

21.10. A SEAP/AM poderá realizar, a qualquer tempo, **auditorias e inspeções complementares** com o objetivo de avaliar a execução técnica, a conformidade contratual e o desempenho da CONTRATADA, emitindo relatórios conclusivos e recomendações formais.

21.10.1. Os relatórios e recomendações decorrentes das auditorias deverão ser encaminhados à **autoridade máxima da SEAP/AM (Secretário de Estado)** e à **unidade de controle interno do órgão**, para ciência e adoção das providências cabíveis.

21.10.2. Quando as auditorias identificarem irregularidades de natureza grave ou que possam ensejar responsabilização administrativa, civil ou penal, os relatórios serão encaminhados, também, à **Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE/AM**, à **Procuradoria-Geral do Estado – PGE/AM** e, se for o caso, ao **Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM**, nos termos dos arts. 254 e 255 do Decreto Estadual nº 47.133/2023.

22. DO CONSÓRCIO

22.1. Preliminarmente, cumpre ressaltar a possibilidade de admissão ou de vedação à formação de consórcios, conforme previsto no art. 15 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e no art. 133 do Decreto Estadual nº 47.133, de 10 de março de 2023

22.2. Nesse contexto, opta-se pela **vedação da participação de empresas reunidas em consórcio** neste procedimento licitatório, considerando que o objeto e a natureza da contratação não demandam execução conjunta que justifique tal modalidade de associação.

22.3. Essa vedação resulta da avaliação técnica e de mercado, que demonstra a **existência de número suficiente de empresas com capacidade operacional e econômica para a execução do objeto**, assegurando ampla competitividade e isonomia entre os licitantes.

22.4. Ademais, a restrição visa mitigar riscos administrativos e contratuais decorrentes da atuação de múltiplos entes consorciados, em observância aos princípios da **eficiência, economicidade e interesse público**, previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

23. DA SUBCONTRATAÇÃO

23.1. A subcontratação, total ou parcial, fica expressamente vedada, conforme o disposto no **art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021** e nos **arts. 256 a 258 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**, em razão

da natureza técnica e operacional do objeto contratual, que demanda execução direta, controle funcional e responsabilidade exclusiva da contratada.

23.2. A vedação tem por objetivo preservar a integridade técnica da execução, a segurança das informações, a rastreabilidade dos atos e a continuidade das atividades contratadas, em conformidade com os princípios da eficiência, economicidade e segurança institucional.

23.3. A CONTRATADA responderá integralmente pela execução do objeto, sendo vedada a transferência, cessão, associação, subcontratação ou qualquer outra forma de delegação de responsabilidades, direta ou indireta, a terceiros.

23.4. O descumprimento desta disposição configurará **infração contratual grave**, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e na Lei Federal nº 14.133/2021, inclusive à **rescisão contratual unilateral pela Administração, com fundamento no art. 137, inciso I, da referida Lei**, sem prejuízo de outras medidas administrativas, civis e penais cabíveis.

24. DO NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO

24.1. O objeto do presente Termo de Referência **não será parcelado**, nos termos do **art. 40, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021** e do **art. 56, inciso VII, alínea “b”, do Decreto Estadual nº 47.133/2023**, considerando a natureza técnica e operacional da solução contratada.

24.2. A presente contratação refere-se a **serviço integrado e de natureza tecnológica complexa**, que envolve infraestrutura de dados, sistemas, dispositivos de rastreamento e integração operacional contínua.

24.3. O parcelamento poderia **comprometer a integridade técnica do sistema**, a interoperabilidade entre módulos e a rastreabilidade das informações, contrariando os princípios da eficiência e economicidade previstos no **art. 5º da Lei nº 14.133/2021**.

24.4. Assim, a **unidade do objeto contratual** assegura a continuidade dos serviços de monitoração eletrônica, a compatibilidade sistêmica e a padronização tecnológica necessária à execução eficiente do contrato.

25. DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

25.1. O prazo de vigência do contrato será de 05 [cinco] anos, correspondentes a 60 [sessenta] meses, contados a partir da data de sua assinatura, considerando tratar-se de serviço de natureza contínua e essencial à segurança pública, conforme as experiências das últimas contratações da SEAP/AM.

25.2. O contrato poderá ser prorrogado, desde que devidamente justificado e comprovada a vantajosidade econômica, observado o limite máximo de 10 [dez] anos, nos termos do art. 107, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021 e do art. 220 do Decreto Estadual nº 47.133/2023.

25.3. As prorrogações deverão ser formalizadas por meio de termo aditivo, precedido de manifestação técnica e jurídica e da autorização expressa da autoridade máxima da SEAP/AM.

26. DA ALTERAÇÃO DE VALOR CONTRATUAL

26.1. O valor contratual poderá ser **alterado mediante termo aditivo**, nos casos e limites previstos no art. 125 da Lei Federal nº 14.133/2021 e no art. 233 do Decreto Estadual nº 47.133/2023.

26.2. São admitidas:

- a) **Alterações quantitativas** – acréscimos ou supressões de até **25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do contrato;
- b) **Alterações qualitativas**, quando necessárias para melhor adequação técnica aos objetivos contratuais, desde que não impliquem majoração indevida dos preços.

26.3. Toda alteração deverá ser devidamente **justificada pela área técnica, analisada pela assessoria jurídica e autorizada pela autoridade competente**, antes da formalização do respectivo termo aditivo.

27. PLANO DE APLICAÇÃO (DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA)

27.1. A despesa decorrente desta contratação correrá à conta dos recursos consignados no orçamento da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAP/AM, conforme detalhamento a seguir:

UG	PROGRAMA DE TRABALHO	FONTE	ELEMENTO DE DESPESA	VALOR GLOBAL (R\$)
41.101	14.421.3266.2123.0001	121	339039	

27.2. A execução financeira observará o disposto na Lei Federal nº 4.320/1964, na Lei Complementar nº 101/2000 [Lei de Responsabilidade Fiscal], na Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 47.133/2023, assegurando a compatibilidade entre empenho, liquidação e pagamento.

28. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

28.1. O cronograma físico da execução contratual seguirá as etapas definidas abaixo, podendo ser ajustado mediante justificativa técnica e autorização da SEAP/AM, observadas as disposições do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021 e do art. 232 do Decreto Estadual nº 47.133/2023.

ETAPA / FASE	ESPECIFICAÇÃO	INDICADOR FÍSICO	DURAÇÃO
01	Procedimentos internos pré-licitatórios SEAP.	01	20 dias
02	Realização da licitação PE.	01	45 dias
03	Procedimentos administrativos pós-licitação.	01	15 dias
04	Entrega/recebimento do objeto.	01	60 meses

28.2. O cronograma físico-financeiro tem caráter **meramente indicativo**, devendo o gestor do contrato acompanhar sua execução e propor, quando necessário, **ajustes formalmente justificados**, de modo a assegurar a conformidade técnica e orçamentária da execução contratual.

29. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

29.1. O cronograma de desembolso reflete estimativas de pagamentos ao longo da vigência contratual, elaboradas com base na previsão de execução física e financeira do objeto. Considera-se o valor estimado de R\$... por mês e R\$... para 05 (cinco) anos, correspondentes a 60 (sessenta) meses. A distribuição entre os exercícios dependerá do mês efetivo de início da execução contratual.

Tabela 1 – Cronograma de Desembolso por Ano Contratual (valores estimativos)

ANO CONTRATUAL: 1º

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
		-	-	-	-	
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	R\$
-	-	-	-	-	-	-

ANO CONTRATUAL: 2º

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
-	-	-	-	-	-	
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	R\$
-	-	-	-	-	-	-

ANO CONTRATUAL: 3º

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
-	-	-	-	-	-	
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	R\$
-	-	-	-	-	-	-

ANO CONTRATUAL: 4º

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
-	-	-	-	-	-	
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	R\$
-	-	-	-	-	-	-

ANO CONTRATUAL: 5º

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
-	-	-	-	-	-	
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	R\$
-	-	-	-	-	-	-

Forma de Pagamento		Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
☐	Periódico: bimestral / trimestral / semestral	R\$ -	R\$ -
☒	Mensal (60 PARCELAS)		
☐	Única e Global		
☐	Cronograma de medição		

29.2. Os valores apresentados têm caráter **meramente estimativo**, podendo ser ajustados

conforme o **resultado da licitação**, a dotação orçamentária vigente e a disponibilidade financeira da Administração, sem gerar direito adquirido à CONTRATADA.

29.3. Qualquer alteração posterior nos valores ou prazos de desembolso dependerá de justificativa técnica, análise da área financeira e autorização da autoridade competente, em conformidade com os **arts. 140 e 141 da Lei Federal nº 14.133/2021** e o **art. 232 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**.

29.4. O cronograma deverá manter coerência com o Plano de Aplicação, de modo a assegurar equilíbrio entre a execução física e financeira, conforme as normas de execução orçamentária e financeira vigentes.

29.5. Atualização dos valores e encaminhamento para formalização contratual

29.5.1 Após a **homologação do certame licitatório** e a **definição do valor contratual**, o presente Termo de Referência deverá ser **atualizado pela área técnica responsável**, refletindo os valores finais adjudicados.

29.5.2. A versão atualizada deverá **ser encaminhada a Gerência de Contratos da SEAP/AM**, para instrução do processo de formalização contratual, nos termos do **art. 91 da Lei Federal nº 14.133/2021** e dos **arts. 230 e 231 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**.

29.5.3. O contrato firmado deverá ser **publicado integralmente**, em atendimento ao princípio da publicidade e à transparência administrativa, conforme o **art. 94 da Lei Federal nº 14.133/2021** e o **art. 236 do Decreto Estadual nº 47.133/2023**, garantindo sua ampla divulgação **SISTEMA DE GESTÃO DE CONTRATOS - SGC do Estado do Amazonas**.

30. DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DE DADOS

30.1. O serviço objeto deste Termo de Referência observará integralmente o disposto na **Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**, especialmente quanto ao tratamento, armazenamento, compartilhamento e descarte de dados pessoais e sensíveis.

30.2. Serão consideradas **informações sigilosas** todas aquelas classificadas ou não nos graus de **sigilo ultrassecreto, secreto ou reservado**, nos termos da legislação aplicável, bem como quaisquer informações de natureza técnica, operacional, comercial ou estratégica relacionadas à execução contratual.

30.3. Incluem-se no dever de sigilo todas as **informações técnicas, comerciais e operacionais** relativas às atividades da CONTRATANTE, da CONTRATADA e de terceiros envolvidos, às quais a CONTRATADA ou seus prepostos tenham acesso em razão da execução do contrato, doravante

denominadas “**Informações Confidenciais**”.

30.4. A CONTRATADA compromete-se a **não revelar, copiar, reproduzir, transmitir ou utilizar** quaisquer informações sigilosas obtidas no exercício contratual, bem como a **não permitir o acesso de terceiros** não autorizados, sob qualquer pretexto, sendo o uso dessas informações restrito exclusivamente ao cumprimento do objeto contratual.

30.5. A CONTRATADA deverá adotar **medidas técnicas e administrativas de segurança da informação**, adequadas à proteção contra acessos não autorizados, destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida de dados, conforme o art. 46 da Lei nº 13.709/2018 e o art. 259 do Decreto Estadual nº 47.133/2023.

30.6. A CONTRATADA deverá garantir que todos os seus empregados, colaboradores e subcontratados [quando aplicável] **assinem termo de confidencialidade** e sejam formalmente instruídos sobre as obrigações de sigilo e proteção de dados pessoais decorrentes deste contrato.

30.7. A violação ao dever de sigilo, confidencialidade ou proteção de dados, devidamente comprovada, **ensejará a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente**, podendo acarretar, conforme o caso, **rescisão contratual, responsabilização civil e penal** e comunicação à **Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD**].

31. ANEXOS

31.1. O presente Termo de Referência possui anexos.

32. DECLARAÇÃO

32.1. Declara-se que o presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com os princípios e dispositivos da Lei Federal nº 14.133/2021, do Decreto Estadual nº 47.133/2023 e demais normas complementares, observando os critérios de planejamento, eficiência, economicidade, controle e transparência da Administração Pública Estadual.

Manaus/AM, datado e assinado digitalmente.

[documento assinado digitalmente]
ROBERT WASHINGTON BARRETO

[documento assinado digitalmente]
THAYNÁ BEATRIZ DO CARMO CAVALCANTE

Diretor do COC/SEAP

Gerente de Compras – GECOMP/DEGEP

Revisado por:

[documento assinado digitalmente]

**ÂNDRESSON RENATO NASCIMENTO LEMOS –
SUBTEN QPPM**

Chefe do Departamento de Gestão e Projetos –
DEGEP/SEAP

Aprovado por:

[documento assinado digitalmente]

CEL PM RR PAULO CESAR GOMES DE OLIVEIRA JUNIOR
Ordenador de Despesas

ANEXO I

DO DISPOSITIVO ELETRÔNICO DE MONITORAMENTO		
Nº	ITEM DO TR	ATENDE: SIM /NÃO
1	1.1.1. As tornozeleiras deverão ser afixadas na perna do sentenciado/medida cautelar ou agressor de violência doméstica.	
2	1.1.2. Cada tornozeleira deverá ser composta de uma única peça [composta por cinta ou similar, travas e invólucro] afixada na perna do sentenciado, medida cautelar ou agressor de violência doméstica.	
3	1.1.3. A solução proposta deverá ser capaz de monitorar o sentenciado/medida cautelar/agressor e efetuar todas as “tarefas” as funções necessárias para o pleno funcionamento do equipamento em uma única peça, com bateria integrada e sem antena de comunicação externa auxiliar, que garanta o ajuste adequado ao conforto do monitorado, com tamanhos diferentes e/ou único com regulagens, podendo ser afixada no sentenciado/medida cautelar/agressor, através de cintas próprias.	
4	1.1.4. A tornozeleira deve possuir dimensões que permitam ao sentenciado/medida cautelar/agressor usá-lo em atividades do dia-a-dia, de forma a manter a dignidade do ser humano, observando-se ainda as normas de integridade física, riscos elétricos, dentre outros aplicáveis à solução de monitoração e rastreamento, devendo atender a norma ABNT NBR IEC 60529;	
5	1.1.5. A solução proposta não poderá exigir que o sentenciado/medida cautelar/agressor possua uma linha telefônica [fixa ou móvel] em sua residência [ou fora dela] para seu funcionamento – essa exigência se deve ao perfil econômico da grande maioria dos sentenciado/medida cautelar/agressor e ao fato de que, caso o estado tenha que prover essa linha adicional, o custo da solução poderá torná-la inexecutável;	
6	1.1.6. A tornozeleira deverá possuir tecnologia de localização utilizando GNSS [global navigation satellite system – GPS/NAVSTAR/DOD] adicionalmente com a-gps, para a determinação das coordenadas georreferenciadas do monitorado com tempo de aquisição configurável e acuracidade de satélite no máximo 25m (vinte e cinco metros), na localização do sentenciado/medida cautelar/agressor/vítima);	
7	1.1.7. Número mínimo de 20 canais de aquisição de sinais de satélites pelo chip utilizado, mesmo que não use todos os satélites para disponibilizar a localização; a média do erro radial em relação ao posicionamento real da pessoa, via GNSS em condições plenas de recepção de sinal de pelo menos 6 satélites para uma acuracidade elevada, deve ser de no máximo 25m (vinte e cinco metros);	

8	1.1.8. Na perda de sinal GNSS, o dispositivo deverá operar em modo de localização alternativo (LBS – LOCATION BASED SERVICES) ou equivalente, capaz de prover a localização “indoor”, podendo usar a técnica de localização baseada na rede ou baseada no dispositivo ou a combinação das técnicas como: recursos de distanciamento de ERBS (estações rádio base) com a técnica time difference of arrival (tdoa), triangulação de ERBS, CELL OF ORIGIN [coo], diferencial GPS, e-otd (enhanced observed difference), entre outras que não dependam de aquisição de antenas e hardwares extras, por parte da contratante;	
9	1.1.9. A tornozeleira deverá registrar rastros (determinação da localização do monitorado via GNSS) em intervalo de 01 (um) minuto ininterruptamente, podendo ter este tempo reduzido para até 30 (trinta) segundos, caso requerido pela contratante, em funcionalidade disponível no sistema por pelo menos 01 (uma) hora;	
10	1.1.10. A tornozeleira deverá enviar os rastros registrados em intervalo de 2 (dois) minutos, podendo ter este tempo reduzido para até 30 (trinta) segundos, mediante requisição da contratante, em funcionalidade disponível no sistema por pelo menos 01 (uma) hora;	
11	1.1.11. A tornozeleira deverá possuir tecnologia primária de comunicação móvel, de dados via GPRS (general packet radio service) ou superior. essa tecnologia, por ser amplamente utilizada em todo território nacional, deverá permitir uma total comunicação de dados com a tornozeleira em qualquer local que o sentenciado/medida cautelar/agressor esteja e que possua cobertura de celular GSM;	
12	1.1.12. A tornozeleira poderá ter tecnologia secundária de comunicação de dados via SMS (short message service - mensagem de texto, utilizando tecnologia GSM, ou superior), ou outra tecnologia, ativando-se automaticamente na falta do protocolo GPRS, quando for o caso;	
13	1.1.13. A tornozeleira deverá possuir sim cards, com operadora de telefonia celular que melhor atenda o local de cada monitoramento, exibindo no software de monitoramento qual operadora está em uso – sendo que os custos adicionais correrão por conta da contratada, observando os intervalos especificados nos itens 3.1.9 e 3.1.10 deste documento;	
14	1.1.14. Exige-se no mínimo 02 operadoras aptas a funcionar no equipamento de monitoração eletrônica. o dispositivo deverá automaticamente escolher a operadora com melhor sinal para determinação da geolocalização, podendo os “chips” operarem simultaneamente ou alternadamente. Cabe a empresa contratada verificar as operadoras atuantes no estado e fornecer os dispositivos que serão instalados fora da região metropolitana conforme o mapa de atendimento das operadoras.	
15	1.1.15. A tornozeleira deverá possuir uma memória interna para armazenamento de eventos e rastros com capacidade para, pelo menos, 100.000 (cem mil) eventos e rastros. essa funcionalidade será requerida nos casos em que, devido à falta de GPRS, as ocorrências não possam ser enviadas imediatamente ao software de	

	monitoramento. quando do restabelecimento da conexão GPRS, os eventos (ocorrências) armazenados deverão ser automaticamente transferidos ao software de monitoramento;	
16	1.1.16. A tornozeleira deverá ser capaz de emitir alertas sonoros ou vibratórios ou visuais, provocados por um único comando remoto gerado manualmente, ou de forma automática, a critério da contratante, através do software da solução, com incapacidade de acionamento pelo usuário;	
17	1.1.17. A tornozeleira deverá ser atóxica e antialérgica, não oferecer qualquer risco à saúde do usuário, mesmo com utilização por longos períodos;	
18	1.1.18. A tornozeleira, incluindo sua cinta e bateria, deverá ter peso máximo de 200g;	
19	1.1.19. A tornozeleira deve ter fechamento através de cinta com travas ou outro componente de segurança e/ou travamento ou tecnologia superior, desde que comprovada a eficiência e com capacidade de suportar uma força de pelo menos 60kgf.	
20	1.1.20. As tornozeleira afixadas à perna do sentenciado/medida cautelar/agressor deverá possuir mecanismos, materiais embutidos ou características físicas que impeçam seu distendimento, evitando assim que o sentenciado/medida cautelar/agressor consiga retirar a tornozeleira da perna sem romper a cinta, quando for o caso, ou mecanismo de segurança;	
21	1.1.21. A tornozeleira deverá suportar quedas livres da altitude de no mínimo 1,5 (um e meio) metros;	
22	1.1.22. O sentenciado/medida cautelar/agressor não poderá, em hipótese alguma, retirar a tornozeleira da perna sem que um alarme seja gerado pela tornozeleira e enviada ao software de monitoramento, desde que o haja condições normais de rede celular e bateria.	
23	1.1.23. As tornozeleira que necessitar de cinta de fixação do dispositivo ao monitorado, deverá possuir fibra óptica (material óptico capaz de transmitir um feixe de luz de uma extremidade à outra), para garantir que a sua retirada seja percebida pelo sistema.	
24	1.1.24. Como recurso mínimo para evitar a retirada despercebida do dispositivo afixado ao sentenciado/medida cautelar/agressor, exigimos, neste termo de referência, o uso de tecnologia de fibra óptica. não será permitida a utilização de qualquer tecnologia exclusivamente baseada em condutores metálicos;	
25	1.1.25. A tornozeleira deverá permitir o recebimento (upload) de novos firmwares (softwares embarcados);	
26	1.1.26. A tornozeleira deverá se comunicar com o software de monitoramento de forma segura, através de APN privada, com definição de chave de criptografia, garantindo que sua comunicação não poderá ser passiva de interceptação, isto é, a comunicação da	

	tornozelaireira com o software de monitoramento não poderá ser legível a terceiros;	
27	1.1.27. A contratada deverá garantir que a tornozelaireira possua proteção contra clonagem;	
28	1.1.28. A tornozelaireira deverá ser capaz de identificar sinais de violação / dano à sua integridade.	
29	1.1.29. A instalação e ativação da tornozelaireira no sentenciado/medida cautelar/agressor não poderá demorar mais que 10 (dez) minutos;	
30	1.1.30. A peça da tornozelaireira afixada ao corpo do sentenciado/medida cautelar/agressor deverá possuir mecanismo que permita o seu ajuste de tamanho, de modo a não deixar a parte fixa do dispositivo com folga excessiva, evitando assim a sua retirada pelo sentenciado/medida cautelar/agressor;	
31	1.1.31. A tornozelaireira deverá estar em constante comunicação com o servidor de aplicação no datacenter, via modem celular.	
32	1.1.32. A tornozelaireira deverá possuir bateria recarregável, permitindo ao sentenciado/medida cautelar/agressor deslocar-se livremente com ela;	
33	1.1.33. A autonomia da bateria da tornozelaireira deverá ser de, pelo menos, 24 (vinte e quatro) horas - com a tornozelaireira gerando e enviando rastros (determinação da localização do dispositivo via GPS) em intervalos conforme especificados nos itens 3.1.9 e 3.1.10 termo de referência – requerendo ao sentenciado/medida cautelar/agressor efetuar apenas uma recarga diária;	
34	1.1.34. O tempo máximo necessário para recarga total da bateria deverá ser de até 03 (três) horas;	
35	1.1.35. A vida útil da bateria da tornozelaireira deverá ser de, pelo menos, 01 (um) ano.	
36	1.1.36. O carregador da bateria do dispositivo deverá ser fornecido com adaptador automático com fio, de 100VCA até 240VCA (cem a duzentos e quarenta Volts de tensão em corrente alternada) e saída DC compatível com o mesmo carregamento.	
37	1.1.37. A recarga da bateria da tornozelaireira poderá ser efetuada enquanto o sentenciado/medida cautelar/agressor estiver repousando e sem que a tornozelaireira perca a capacidade de gerar e enviar rastros conforme intervalos especificados neste termo de referência;	
38	1.1.38. A tornozelaireira deverá possuir mecanismos de proteção ao sentenciado/medida cautelar/agressor contra possíveis danos causados por descargas elétricas;	
39	1.1.39. A tornozelaireira deverá informar por meio de sinalização seu carregamento;	
40	1.1.40. A tornozelaireira deverá informar de sinalização durante seu funcionamento que a bateria está atingindo seu nível crítico, necessitando de recarga;	

41	1.1.41. A tornozeleira deverá detectar o rompimento do mecanismo de segurança ou qualquer de suas peças, caso apresente rompimento e não possa ser constatado de plano o rompimento do mecanismo, o equipamento deverá ser enviado para contratada para que seja apresentado laudo, no prazo de 30 (trinta) dias sobre a detecção do rompimento;	
42	1.1.42. Nos casos em que a tornozeleira estiver desligada no momento da violação, prevista no item anterior, deverá o sistema de monitoração, detectar essa violação, assim que a tornozeleira for conectada na energia.	
43	1.1.43. A tornozeleira e ou o sistema deverá possuir mecanismo que detecte e comunique a central por meio do sistema de monitoramento, para tentativa de bloqueio de sinal através detecção de JAMMING e de um possível envelopamento do equipamento (gaiola de Faraday etc.) com papel alumínio ou outro material com o objetivo de barrar o sinal de GNSS e/ou sinal de celular por parte do monitorado.	
44	1.1.44. Os dispositivos devem funcionar com o mínimo de 02 (dois) sim cards de operadoras diferentes. Na ausência de cobertura de uma operadora, o dispositivo deverá se comunicar utilizando a outra operadora com comutação automática e de forma transparente ao usuário. Portanto, o serviço deverá ser prestado contando com funcionalidade de localização via satélite (GNSS) e que os dispositivos utilizem as tecnologias 4G, 3G e 2G com comutação automática entre eles.	
45	1.1.45. A contratada deve ter acordo com operadoras e pode requisitar junto a contratante que viabilize, se necessário, a solicitação de expedição de ordem judicial para poder rastrear em modo de localização alternativo (lbs – location based services) ou equivalente em todos os dispositivos contratados pelo estado, este item deverá estar em pleno funcionamento para a fase de aceite da solução;	
46	1.1.46. A tornozeleira deve utilizar a tecnologia de telefonia móvel tanto para enviar dados de georreferenciamento e alertas, bem como confirmação de recebimento dos comandos enviados remotamente pelos operadores, como para receber comandos de controle do sistema de monitoração da central, em qualquer lugar que possua cobertura do sistema de telefonia móvel celular, desde que a rede de dados esteja disponível;	
47	1.1.47. A tornozeleira permitirá o recebimento de atualizações e configurações do software embarcado por rede de celular em tecnologia ota (over-the-air) ou superior, sem a necessidade de conexões físicas nem requerendo que o monitorado tenha que se deslocar a uma unidade prisional ou a central de monitoramento ao posto de apoio ou ainda que retire o dispositivo para tanto;	
48	1.1.48. Os dados transmitidos via tecnologia de telefonia móvel celular entre o dispositivo de monitoração e os servidores do sistema de monitoração da central devem ser criptografados por chave criptográfica aes de 128 bits ou superior, garantindo que os dados	

	trafegados entre o dispositivo e o sistema de monitoração não sejam legíveis por terceiros;	
49	1.1.49. O dispositivo deve ser capaz de capturar em operação normal as coordenadas georreferenciadas por GNSS a uma frequência de captura mínima de 60s [sessenta segundos] e envio de pacote de dados a cada 60s [sessenta segundos] via tecnologia móvel celular para o sistema da central de monitoração;	
50	1.1.50. A tornozeleira, em situações especiais (locais, velocidades e horários fora do normal ou movimentação suspeita), deve capturar sob demanda as coordenadas georreferenciadas por GNSS a uma frequência de captura de 10s [dez segundos] e envio de pacote de dados a cada 30s [trinta segundos] via tecnologia móvel celular para o sistema central de monitoração podendo restaurar automaticamente a periodicidade original após 10 [dez] minutos ou por comando do operador, independente da disponibilidade de sinal da rede de dados celular;	
51	1.1.51. Ao realizar a recarga da tornozeleira pela fonte de alimentação, o dispositivo não deve apresentar perda de sinal GNSS e de telefonia celular;	
52	1.1.52. O carregamento da bateria da tornozeleira deve ser feito por fonte de alimentação, o qual deverá ser fornecido juntamente com os demais itens contratados um carregador de parede com o cabo de no mínimo 1,5 metros que permita a livre movimentação do usuário;	
53	1.1.53. As funcionalidades do dispositivo não podem ser afetadas por campos magnéticos ou elétricos (padrão de interferência tolerada de acordo com as normas da agência nacional de telecomunicações).	
54	1.1.54. O dispositivo deve possuir mecanismos que detectem e alertem (de forma visual e vibratória) conexão incorreta da cinta de fixação, rompimento da cinta de fixação, bateria em descarga, bateria em recarga, ausência de sinal de comunicação de dados, e enviem esses alertas à Central de Monitoramento;	
55	1.1.55. O dispositivo deverá estar comprovadamente homologado pela ANATEL [Agência Nacional de Telecomunicações].	
DO SOFTWARE DE MONITORAÇÃO ELETRÔNICA		
Nº	ITEM DO TR	ATENDE: SIM /NÃO
56	O sistema deve ser composto por softwares de central de monitoração, processamento, armazenamento e gerenciamento de informações com servidores e software dedicados embarcados nos dispositivos;	
57	O sistema deverá ser capaz de diagnosticar por intermédio de logs do dispositivo, disponibilizando em tempo real no software de monitoração, a situação do dispositivo logo em seguida à sua instalação e, ainda na presença do monitorado, indicar se todas as funcionalidades estão operando adequadamente.	

58	O software de monitoração a ser disponibilizado pela contratada deverá identificar no cadastro do monitorado e/ou do equipamento ativado a data da primeira ativação do dispositivo.	
59	O software de monitoração a ser disponibilizado pela contratada deverá identificar no cadastro do monitorado e/ou no do equipamento ativado o nome das operadoras de telefonia que possuem chipset no referido dispositivo.	
60	O software de monitoração deverá indicar a vida útil da bateria dos dispositivos de monitoração.	
61	O software de monitoração deverá fornecer diariamente relatório automatizado de ocorrências de final de bateria em formato de planilha em extensão de arquivos mais comuns (microsoft, opendocument, pdf), bem como formato a ser estipulado, contendo pelo menos as seguintes informações:	
62	Dados cadastrais (nome do monitorado, prontuário /expediente, identificação do monitorado no software de monitoração, filiação, telefone, unidade de custódia, vara judicial que expediu o mandado, bem como comarca e perfil);	
63	Data e hora em que a bateria do equipamento esgotou;	
64	Data e hora em que a bateria do equipamento começou a ser recarregada;	
65	Somatório do tempo em que o dispositivo ficou desligado durante o período de 24 (vinte e quatro) horas;	
66	Identificação de quantas vezes a bateria do dispositivo se esgotou durante o período de 24 (vinte e quatro) horas;	
67	Identificação de monitorados que permanecem com a bateria descarregada (não realizaram a recarga do dispositivo).	
68	Em caso de atualização dos softwares de monitoração a contratada deve fornecer solução a fim de evitar a indisponibilidade do sistema.	
69	O período de transmissão de dados de monitoração e coordenadas devem ser configuráveis via software;	
70	O software de monitoração, em conjunto com os softwares embarcados no dispositivo, deve permitir a criação de regras de comportamento que o monitorado deve respeitar conforme determinação judicial. as regras de comportamento consistem em criação de áreas de inclusão ou exclusão que proíbam ou obriguem a presença do monitorado em locais, datas e horários parametrizáveis;	
71	Nos casos em que a tornozeleira estiver desligada no momento em que ocorrer violação do invólucro ou interrupção do sinal óptico (cinta), deverá o sistema de monitoração detectar essa violação assim que a tornozeleira for conectada na energia e restabelecer a comunicação, apresentando a informação no software em até 180 [cento e oitenta segundos];	
72	O software de monitoração deve emitir alerta específico para monitorados que cumprem prisão domiciliar, diferenciando assim das demais violações de área de inclusão;	

73	Considera-se alerta específico a presença de uma aba no sistema indicando os casos de violação em tempo real, bem como a presença de cores destacáveis e sinal sonoro, parametrizável de acordo com a solicitação da contratante.	
74	Os softwares embarcados no dispositivo devem possuir as funções de calcular as coordenadas de localização do monitorado através de processador GNSS interno, armazenar temporariamente e enviar dados criptografados das coordenadas calculadas e indicações de alarme para a central de monitoração, em períodos configuráveis;	
75	O software de monitoração deve estar disponível para acesso em forma segura, usando protocolo https, via internet, vpn ou intranet;	
76	O software deve ser passível de acesso por dispositivo móvel, utilizando-se de aplicativo ou mediante navegador mobile, incluindo-se todas as ferramentas necessárias para a realização do trabalho de monitoramento de pessoas.	
77	O software de monitoração deve ter a interface humano-computador e rótulos na linguagem português do Brasil;	
78	Possibilitar ao gestor do contrato ou a quem este permitir, auditoria de logs de todas as ações realizadas pelos operadores, mediante acesso de ferramenta independentemente de solicitação à contratante;	
79	Os logs devem permitir à contratante obter informações acerca dos usuários que acessaram determinado dado, como por exemplo o histórico de rastreamento do monitorado, bem como qualquer alteração [área, alarme, etc.].	
80	Possibilitar a visualização de operações e informações de maneira hierárquica, no mínimo em 10 níveis, por meio de permissões de acesso com finalidade de manter a segurança das informações e disponibilização destas conforme hierarquia institucional, a serem parametrizadas e gerenciadas pelo gestor do contrato;	
81	A criação de usuários e atribuição do perfil de acesso é de atribuição do gestor do contrato ou pessoa por ele autorizada, o que deverá ser realizado por intermédio de ferramenta específica na plataforma, de modo que o login se torne disponível imediatamente, não se admitindo qualquer intervenção humana da contratada para realizar tal procedimento.	
82	A obtenção de relatórios de histórico, bem como outros disponíveis na plataforma, pelo usuário temporário também deve se restringir ao(s) indivíduo(s) cujo acesso lhe foi permitido.	
83	Possibilitar a integração on-line com outros sistemas já utilizados pela SEAP-AM, troca de informações e para carga de dados no sistema de monitoração, respeitando os padrões de tecnologias w3c, oasis e soa, e padrões de integridade, confidencialidade, proteção, codificação e protocolos de transmissão dos dados;	
84	O software deve ser compatível com os protocolos comuns, a serem usados na transferência de dados, como o soap, https, ssl e sftp;	
85	O software de monitoração deve ser customizado para consultar os dados e imagens do cadastro de pessoas dos sistemas da SEAP-AM;	

86	O software deve permitir, conforme política de acesso, as funcionalidades de:	
87	Monitoração eletrônica, vinculados aos diferentes níveis de ação;	
88	Consultar, incluir, excluir e alterar dados dos monitorados;	
89	Incluir e excluir anexos em diversos formatos de documentos, imagens e vídeo, permitindo visualizar o nome completo do arquivo e a data em que foi anexado;	
90	Visualizar o trajeto percorrido pelo dispositivo monitorado em tempo real, bem como trajeto percorrido desde o início da monitoração;	
91	Emitir relatórios de deslocamento (mapa) contendo as informações completas em cada ponto de captura em formato de imagem compatível com os softwares de visualização de imagens mais comuns, sendo desejável a disponibilização das informações também em formato de vídeo;	
92	Auditar os dados consultados, incluídos, alterados e excluídos, independente de necessidade de intervenção da contratada;	
93	Fornecer agenda eletrônica possibilitando que os operadores da contratante e da contratada realizem agendamento de manutenções, instalações, retiradas e inspeções de tornozeleiras. a agenda deve permitir que sejam realizadas anotações em cada ocorrência de forma a registrar os procedimentos adotados durante o atendimento ao monitorado. a agenda deve permitir consultas futuras e emissões de relatórios com filtros baseados em data, unidade, monitorado e tipo de ação realizada (manutenção, instalação, retirada, inspeção e materiais utilizados);	
94	O nível de acesso deve ser diferenciado e hierarquizado, e o sistema não pode aceitar senhas fracas, ou seja, deve exigir a utilização de caracteres maiúsculos, minúsculos, numerais e símbolos, impedindo-se o acesso simultâneo da mesma chave.	
95	O software de monitoração deve permitir ignorar a diferenciação entre caracteres maiúsculos e minúsculos, acentuação, cedilhas, hífen, pontuação, tremas e apóstrofes nas consultas aos dados das pessoas, retornando uma busca baseada em conceito fonético além de permitir busca por coincidência exata de texto;	
96	O software de monitoração deve trazer uma lista de nomes dos monitorados que possuem homônimos, nomes semelhantes e sobrenomes mais extensos do que o digitado pelo operador;	
97	O sistema de monitoração deve ser capaz de receber os dados dos dispositivos e atualizar para visualização de forma imediata, sob um comando do operador;	
98	Oferecer histórico individualizado e completo de qualquer dispositivo de monitoração em operação ou não, bem como armazenamento de histórico das movimentações e incidentes da pessoa durante o período de uso do dispositivo de forma cumulativa, registrando inclusive ocorrências de danos ou perdas de dispositivos e acessórios a serem registrados no perfil de cada monitorado;	

99	O sistema de monitoração deve apresentar os dados armazenados solicitados pelo operador (histórico), tanto em formato de relatório como em visualização em tela;	
100	O sistema de monitoração deve permitir envio de sinais ao dispositivo de monitoração a fim de alertar o monitorado que o mesmo deve entrar em contato com a central de monitoração eletrônica. Caso o dispositivo de monitoração esteja sem comunicação, o sistema deve ser capaz de enviar o sinal automaticamente assim que houver o restabelecimento do sinal, sem necessidade de nova intervenção dos operadores do sistema. o sistema de monitoração deve registrar a confirmação de que o dispositivo de monitoração recebeu de fato os sinais enviados, registrando em log, data e hora;	
101	O sistema de monitoração não deve, em hipótese alguma, permitir a desativação de alarmes de rompimento de cinta ou similar e violação do invólucro de maneira remota. tal procedimento deve ser realizado presencialmente.	
102	O sistema de monitoração deve operar de forma a não emitir falsos alertas, alertas em duplicidade ou em desacordo com os dados visualizados em tempo real;	
103	É de responsabilidade da contratada a acuracidade dos alertas emitidos, principalmente aqueles que possam resultar em sérias punições, como violação do dispositivo, rompimento da cinta, envelopamento, violação de área, etc., devendo proceder, se necessário for, a verificação manual antes de disponibilizar a informação;	
104	Quando se tratar de solicitação de laudo ou perícia do equipamento, formulada pela contratante na qual se aponte dúvidas da violação ocorrida ou análise comportamental, o documento deverá ser elaborado em até 30 (trinta) dias. a contratante deverá solicitar o laudo via e-mail, com os dados necessários.	
105	Os relatórios extraídos do sistema de monitoração deverão ser documentos probatórios e representarem retrato fiel do histórico do monitorado de forma clara que favoreça análises e comparações;	
106	O software deve permitir a monitoração através de mapa digital, com atualização anual;	
107	O software de monitoração deve exibir no mapa, sob o comando do operador, a posição das antenas de telefonia celular bem com o nome das operadoras que operam naquele local e a tecnologia utilizada (2g, 3g, 4g ou superior);	
108	O software de monitoração deve permitir a visualização e percepção em tela unificada, o acompanhamento online e o status de um grupo de monitorados, possíveis violações incluindo áreas de inclusão, exclusão, rompimento, carcaça danificada;	
109	A parametrização do grupo de monitorados deve atender à solicitação da contratante, a qual poderá indicar a reunião de filtros de acordo com situações lançadas no cadastro do monitorado, como unidade vinculada.	

110	O software de monitoração deve ser capaz de apresentar mapa demonstrando a posição de um grupo de monitorados em tempo real.	
111	O software de monitoração deve permitir visualizar, em tela única, informações analíticas de um monitorado contendo pelo menos as seguintes informações: data/hora do ponto capturado, altitude, velocidade, quantidade de satélites comunicando no momento, carga da bateria com incremento de 1%, alerta de bateria baixa, alerta de rompimento, alerta de violação do invólucro, chamadas para o monitorado [entrar em contato com a central de monitoração eletrônica], perda de sinal GNSS, perda de sinal de telefonia celular, perda de sinal de GNSS simultaneamente com perda de sinal de telefonia celular, operadora de telefonia utilizada no instante da captura, violação de áreas de exclusão, inclusão, domiciliar, outros estados e outros países, carregador conectado, bateria totalmente carregada, tornozeleira desligada;	
112	A última posição do monitorado deve ser atualizada a cada 30 (trinta) segundos.	
113	A apresentação da lista de monitorados em tempo real deve possuir filtros de acordo com solicitação da contratante, contendo, no mínimo, opção de campos “unidade prisional vinculado”, “vara criminal”, “comarca”, “procedimento judicial”, “maria da penha (s/n)”, “perfil de monitoramento” e “tipo de violação”, sem prejuízo da busca nominal, visando, com isso, atender ao tempo de resposta previsto neste item.	
114	É permitido à contratada utilizar-se de ferramenta de deslogar quando o período de inatividade for superior a 15 (quinze) minutos, exceto se o operador estiver acessando página de monitoramento em tempo real.	
115	Previamente ao deslogue automático, deve o operador receber um alerta confirmando eventual inatividade.	
116	O software de monitoração deve permitir a alteração do estabelecimento de custódia do monitorado sem a necessidade de desativar o equipamento, transferindo automaticamente o equipamento de uma unidade para outra, bem como outros dados sensíveis, como número do processo que expediu a ordem, vara, comarca, vigência da monitoração, etc.	
117	O campo do número de processo deve admitir a anotação de mais de um número, porém, com a observação de que referido campo pode ser utilizado para filtro.	
118	O mapa digital do software de monitoração deve conter no mínimo os seguintes pontos de interesse: [a] escolas, creches e universidade; [b] estabelecimentos prisionais, delegacias e postos policiais; [c] sedes de órgãos públicos; [d] hospitais, pronto socorro e farmácias; [e] instituições bancárias; [f] terminais de transporte público; [g] postos de combustíveis.	
119	O software de monitoração deve marcar como área de exclusão todos os estabelecimentos penais do estado do espírito santo, que serão disponibilizados pela contratante.	

120	Oferecer a opção de criação de zonas de inclusão e exclusão comuns a várias pessoas;	
121	A opção deve ser disponibilizada para o operador da contratante, sem prejuízo da criação de áreas coletivas de acordo com mapas oficiais extraídos, preferencialmente, do governo do equador.	
122	O software de monitoração deve estabelecer automaticamente áreas gerais de exclusão programáveis pelo gestor do sistema, em especial para outros estados e país, de modo que no início do cadastro do monitorado tais áreas já se encontrem devidamente selecionadas, devendo o operador proceder sua alteração ou exclusão caso necessário.	
123	Oferecer a opção de criar zonas de inclusão utilizando mapa político de cada município do estado do espírito santo e respectivas regiões metropolitanas, bem como estados, distrito federal e território nacional. a opção deverá possibilitar utilizar o mapa de um município ou mais municípios fronteiriços para monitorados individual ou coletivamente.	
124	A contratada deverá buscar esta informação oficial junto ao governo do Equador	
125	O cadastro de zonas de inclusão e exclusão do software de monitoração deve conter os seguintes dados: cidade, estado, cep, logradouro com número, descrição da zona, tipo (inclusão, exclusão e domiciliar), latitude, longitude, vinculando os dados da pessoa monitorada, compatibilizado com os cadastros da SEAP-AM.	
126	Deve oferecer possibilidade de programação de limites geográficos das áreas de interesse, inclusão e exclusão, nas formas de circular, poligonal e rotas automáticas, conforme pontos de interesse descritos neste termo de referência.	
127	O cadastro das áreas deverá ser disponibilizado mediante inserção de dados técnicos, como latitude, longitude e raio, bem como por intermédio de ferramenta gráfica diretamente no mapa (circular, poligonal e rota), ocasião em que o sistema deverá extrair automaticamente os dados necessários. Para utilização desta ferramenta a contratada deve disponibilizar, inclusive, o ajuste gráfico do tamanho do raio no mapa e dos pontos poligonais que se fizerem necessários para ajuste da rota ou do local.	
128	Deve enviar EMAIL, SMS E WHATSAPP e outros aplicativos de mensagens. automaticamente para o e-mail e número de telefone celular cadastrado pelo monitorado nos casos de violação de área de inclusão, violação de área de exclusão e na iminência de finalizar totalmente a carga da bateria [10%], bem como no caso de emissão de alerta para que contate a central de atendimento, ocasião em que deverá ser enviado o telefone indicado para contato. após a assinatura do contrato a contratada terá 90 (noventa) dias para implantação dos ajustes no software.	

129	Deve enviar SMS e whatsapp e outros aplicativos de mensagens. de forma automática, para todas as violações de rompimento, violação do case, e violação da área de exclusão, os textos das mensagens deverão ser padronizados de acordo com a necessidade da gestão da central de monitoração eletrônica. após a assinatura do contrato a contratada terá 90 (noventa) dias para implantação dos ajustes no software.	
130	Poderão ser cadastrados pelo usuário (monitorado) até 02 (dois) telefones e 02 (dois) e-mails para receber as mensagens previstas neste item, bem como a central de atendimento deve possibilitar a fácil e rápida alteração, podendo, inclusive, se utilizar de operador automatizado ou operador pessoal, desde que haja verificação prévia dos dados do cadastro. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 (noventa) dias para implantação dos ajustes no software.	
131	Para os casos de alerta personalizado, o telefone indicado para contato poderá ser personalizável pelo operador, apresentando a opção de alteração na tela de envio do alerta, sem que implique a alteração do terminal cadastrado para as comunicações automatizadas. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 (noventa) dias para implantação dos ajustes no software.	
132	Nas mensagens enviadas via e-mail e telefone, deverão ser reportadas as formas de contato do monitorado em caso de dúvidas ou problemas com o serviço, sendo atribuição do gestor da contratante definir os telefones padrões relacionados a cada regional, sem prejuízo da anotação do terminal da central de atendimento e informação acerca de outra forma de contato existente (chat, whatsapp e outros aplicativos de mensagens. ou aplicativo). Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 (noventa) dias para implantação dos ajustes no software.	
133	As mensagens/e-mail de iminência de final de bateria deverá ser enviada uma única vez, enquanto que a de violação de área ou necessidade de contato com a central de atendimento devem ser repetidas a cada 30 (trinta) minutos por até 04 (quatro) vezes. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 (noventa) dias para implantação dos ajustes no software.	
134	Deve oferecer painel de operação onde todos os alarmes de monitorado fora dos limites estabelecidos ou sem comunicação, em intervalo de tempo parametrizável pelo gestor, estejam visualmente destacados e com notificação automática do evento aos responsáveis cadastrados para o acompanhamento de eventos;	
135	Mediante solicitação de data e hora inicial e final, deve permitir:	
136	Localização de monitorado;	
137	Localização por proximidade da região de ocorrência de delito ou de interesse;	
138	Histórico de rastreamento de trajetos da pessoa ou de grupo de pessoas monitoradas;	
139	Detecção de encontros de pessoas monitoradas;	

140	Detecção de locais comumente frequentados pelos monitorados, inclusive com utilização de zonas de calor para melhor visualização;	
141	Disponibilizar os dados do item anterior em forma de planilha, contendo nome do monitorado e sua localização (coordenadas de latitude e longitude e logradouro) em cada ponto capturado;	
142	O ingresso em área de exclusão deve gerar uma ligação automatizada com gravação personalizável pela contratante de até 30 (trinta) segundos para ao menos 02 (dois) números previamente cadastrados. Para cada número a contratante poderá personalizar uma chamada diferente, como, por exemplo, uma para os órgãos de segurança pública e outra para a vítima de violência doméstica;	
143	Os números que deverão receber a chamada automatizada serão cadastrados pelo instalador, o qual obedecerá às diretrizes da contratante, sem prejuízo de posterior alteração diretamente pela central de monitoramento;	
144	Possibilitar a visualização gráfica de localização e movimentação e emissão de relatório processado do monitorado através de imagem de satélite, de mapas ou híbrido, em tempo real ou histórico de movimentação apresentando dados completos de posição e horário em cada ponto capturado;	
145	Possibilitar a busca de eventos mediante utilização de mapa, permitindo que a busca seja realizada de forma radial ou poligonal;	
146	Permitir que as buscas realizadas mediante utilização de mapas abranjam um período mínimo de 01 (um minuto) a 07 (sete) dias;	
147	Permitir mover, alterar, excluir perfis, cadastros de monitorados, áreas e dispositivos em lotes;	
148	Permitir criação de grupos de monitorados com critérios parametrizáveis pelo gestor, fornecendo ferramenta que permita realizar acompanhamento, consultas, alterações e exclusões de dados com base nos grupos criados;	
149	Permitir cruzar dados entre monitorados com base em localização, data/hora, dados cadastrais apresentando informações em mapa;	
150	Notificar automática e imediatamente os eventos para os profissionais encarregados, como:	
151	Término de bateria;	
152	Ocorrência de entradas nas zonas de exclusão e saídas das zonas de inclusão;	
153	Ocorrência de violação de prisão domiciliar;	
154	Ocorrência de interrupção do sinal da cinta de fixação do dispositivo;	
155	Ocorrência de violação do invólucro do dispositivo;	
156	Tentativa de burlar os sinais emitidos ou recebidos pelo dispositivo;	
157	Durante a execução do contrato o gestor poderá definir quais ocorrências não tem interesse na comunicação automática e imediata, podendo acrescentar outras que se mostrem imprescindíveis ao trabalho do operador e desde que não gerem custos ao presente contrato.	

158	As notificações do software de monitoração devem ser enviadas para o operador do sistema, mediante aviso visual e sonoro no formato “beep”.	
159	A critério da contratante algumas notificações recebidas pelo operador devem ser reportadas a gestores definidos pela SNAI mediante envio de e-mails para até 03 (três) endereços cadastrados e envio de até 03 (três) mensagens via aplicativo whatsapp e outros aplicativos de mensagens. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 (noventa) dias para implantação dos ajustes no software.	
160	Manter visíveis as infrações/violações geradas pelos monitorados no software de monitoração até que sejam regularizadas, em especial aquelas relacionadas ao rompimento da cinta ou violação do invólucro.	
161	Permitir acesso direto à localização atual do monitorado com apenas um clique, devendo ser indicado, no mapa, uma caixa de texto indicando o nome do monitorado, alcunha, data/horário da última atualização, velocidade atual e eventual violação em andamento.	
162	Disponibilizar opção de campo de anotações ou observações para preenchimento do operador em relação aos eventos ocorridos. cada anotação ou observação deve ser arquivada de forma individual, permitindo sua busca futura utilizando filtros.	
163	Possibilitar a geração de relatórios, com filtros de pesquisa e ordenação padronizados para consulta nos formatos “pdf” e “xls/xlsx/ods” de todos os dados constantes no cadastro do monitorado.	
164	Deve armazenar todos os eventos de alterações e falhas nos dispositivos de monitoração, canais de comunicação e comandos programados, todas associadas com data, hora e operador responsável;	
165	O sistema deve possibilitar a alteração de parâmetros como severidade de alarmes, a configuração remota da monitoração, o estabelecimento de regras gerais e individuais, pelo período de monitoração, estabelecimento de zonas de inclusão e exclusão, taxa de atualização dos dados de localização georreferenciada de pessoas;	
166	O sistema de geolocalização deve ser compatível com o sistema de referência geodésica datum wgs84/pz-90 ou superior, com transformações de coordenadas para combinar as efemérides do sistema GPS -dod;	
167	O software de monitoração deve apresentar informação atualizada em tempo real constando a quantidade total de monitorados cadastrados e quantidade de monitorados ativos no sistema. tal informação deve constar em todas as telas do sistema de maneira a ser visualizada sem a necessidade de executar algum comando.	
168	O software de monitoração deve registrar todas as violações, e nunca apagar ou agrupar as violações idênticas;	

169	A contratada deverá cadastrar o administrador do software de monitoração, a ser designado pela SEAP-AM, que receberá o maior nível de permissões na operação de monitoração, observadas as regras e criação de login para outros usuários já previstas neste termo de referência.	
170	O software deverá permitir, durante o cadastro do monitorado, o preenchimento de campos que serão indicados pelo gestor, como por exemplo, “nome”, “alcunha”, “filiação”, “natureza do mandado”, “processo”, “vara criminal”, “comarca”, “tipo penal”, “maria da penha [s/n]”, entre outros que se fizerem necessários.	
171	Os campos deverão permitir a emissão de relatórios e utilização de filtros de acordo com as necessidades do contratante. após a assinatura do contrato a contratada e a contratante terão 90 (noventa) dias de prazo para estabelecer os parâmetros e demais condições necessárias.	
172	O software deverá ser capaz de programar a data do término da monitoração lançada por interoperabilidade ou de forma manual, ocasião em que o dispositivo deverá emitir alertas que indiquem a necessidade de agendamento para retirada do equipamento.	
173	O software deve permitir o cadastro de telefone de vítima de violência doméstica, a qual receberá mensagem via whatsapp e outros aplicativos de mensagens, sms e e-mail envolvendo eventos de violação de área de exclusão da tornozeleira do agressor. Após a assinatura do contrato a contratada terá 90 (noventa) dias para implantação dos ajustes no software.	
174	As ocorrências supramencionadas deverão ser encaminhadas para terminal telefônico e/ou e-mail indicado pela contratante com o objetivo de dar pronto atendimento a violações.	
175	O ingresso em área de exclusão de maria da penha deve gerar uma ligação automatizada com gravação personalizável pela contratante de até 30 (trinta) segundos para ao menos 02 (dois) números previamente cadastros. para cada número a contratante poderá personalizar uma chamada diferente, como, por exemplo, uma para os órgãos de segurança pública e outra para a vítima de violência doméstica;	
176	Os números que deverão receber a chamada automatizada serão cadastrados pelo instalador, o qual obedecerá às diretrizes da contratante, sem prejuízo de posterior alteração diretamente pela central de monitoramento;	
177	Fornecer relatórios periódicos da lista de usuários habilitados e seus acessos [auditoria do sistema] com o recadastramento semestral de todas as senhas de acesso ao sistema, podendo a critério do contratante e seu representante, ser excluído a qualquer tempo qualquer usuário;	
178	Apresentar o sistema de Atendimento Virtual por Aplicativo de Mensagens.	

