



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo 12.322/2023

### 1. DO OBJETO

1.1 Contratação emergencial de serviço continuado de link (enlace), de comunicação de dados para acesso à Internet com: serviços de proteção contra ataques do tipo DDoS, Suporte Técnico, Fornecimento de Infraestrutura e Gerência Proativa para o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, nos termos e condições constantes neste Termo de Referência.

### 2. JUSTIFICATIVAS

#### 2.1 DA AUSÊNCIA DOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

O art. 72 da Lei nº 14.133/2021 prevê que, se for o caso, os estudos técnicos preliminares podem ser facultados, para situações em que há dispensa ou inexigibilidade de licitação, realizando-se o processo de contratação direta:

Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos:

I - documento de formalização de demanda e, **se for o caso**, estudo técnico preliminar, análise de riscos, termo de referência, projeto básico ou projeto executivo.

Nesse sentido, a Instrução Normativa 40/2020 da União, regulamentou a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares dispondo, em seu art. 8º, as hipóteses em que haverá exceção à sua preparação:

Art. 8º A elaboração dos ETP:

I - é facultada nas hipóteses dos incisos I, II, III, IV e XI do art. 24 da lei 8.666, de 21 de junho de 1993; e

II - é dispensada nos casos de prorrogações contratuais relativas a objetos de prestação de natureza continuada.

Diante disso, seguindo o previsto na IN 40, os ETP serão dispensados, nos casos em que a licitação não é obrigatória em razão do valor, bem como para os casos de guerra ou grave perturbação da ordem ou de **emergência** e calamidade pública.

Por fim, pondera-se que a própria Lei 14.133/2021, no capítulo referente às Disposições Transitórias e Finais, outorga a possibilidade de se aplicar hipóteses previstas na legislação e que façam remissão à Lei 8.666/1993.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

## **2.2 DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL**

2.2.1. Considerando o término da vigência do Contrato nº 45/2017, no dia 11/04/2023, sem a possibilidade de renovação do prazo (formalizado com a empresa OI S/A – Em recuperação Judicial), bem como encontra-se em tramitação o Processo nº 10056/2022 (Pregão Eletrônico nº 59/2022), visando a contratação do referido serviço, cujo procedimento licitatório foi agendado para o dia 04/05/2022, é necessária a contratação de serviço continuado de link (enlace), de comunicação de dados para acesso à Internet com: serviços de proteção contra ataques do tipo DDoS, Suporte Técnico, Fornecimento de Infraestrutura e Gerência Proativa para o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, conforme explicitado no MEMO-DIA-612023 (16137729).

2.2.2 Atualmente, o TJMA possui um contrato de prestação de serviço de acesso à Internet: o contrato nº 0104/2017, firmado junto a empresa MOB SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., tendo como objeto a prestação de serviços de link (enlace) de internet banda larga redundante e gerência proativa, com fornecimento de infraestrutura.

2.2.3. A redundância do referido serviço é necessária para o cumprimento da do art. 5º da Resolução CNJ nº 370/2021, que direciona ao Guia Estratégico de TIC do Poder Judiciário, o qual sugere o seguinte requisito: “2 (dois) links de comunicação do órgão com a internet, mas com operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%.” A não contratação do Link redundante deixa o TJMA vulnerável às indisponibilidades do link principal contratado, elevando o risco de interrupção total do acesso/fornecimento de serviços à Internet.

2.2.4. O link redundante possibilitará implementar: 1. o balanceamento de carga do tráfego (otimização do uso dos recursos redundantes); 2. FAILOVER (transferência automática de toda a comunicação) nos casos de indisponibilidade ou instabilidade do link principal.

2.2.5. A contratação pretendida objetiva a continuidade da redundância do serviço de acesso aos sistemas e à Internet, garantindo a disponibilidade aos serviços informatizados providos pelo Poder Judiciário maranhense, **até a conclusão do procedimento licitatório (Processo nº 10056/2022) com o término da transição do serviço, caso seja necessário.**

## **2.3 DA ESCOLHA DA CONTRATADA E DA JUSTIFICATIVA DO PREÇO**

2.3.1 É necessária a contratação emergencial com a própria empresa prestadora dos serviços, OI S/A – Em recuperação Judicial (Contrato nº 45/2017), considerando que já possui todo o aparato tecnológico instalado. A contratação de outra empresa, nesse momento, ocasionaria sérios transtornos com os procedimentos de desinstalação e de



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

nova instalação de equipamentos, diante da geração de custos e de possíveis prejuízos à prestação jurisdicional. Exemplificando: caso o TJMA contratasse outra empresa, haveria pagamentos em duplicidade, considerando a geração de custos com a desinstalação, que é gradual, assim como as despesas decorrentes de uma nova instalação. Ademais, uma nova instalação requereria a passagem de uma nova fibra até a sede do TJMA e a instalação de um roteador de alta capacidade.

2.3.2 Quanto a justificativa do preço, informa-se que foi mantido o valor anteriormente avençado no Contrato nº 45/2017 (TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 02 AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 0045/2017-TJMA), conforme item 4 da Proposta de Preços.

### **3. DA MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO**

3.1 Sugere-se que a contratação seja realizada por dispensa de licitação nos termos do Art. 75, VIII da Lei 14.133/2021.

### **4. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

| <b>LOTE 01</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Item</b>    | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Quantidade</b> |
| <b>1.1</b>     | Fornecimento de Serviço de Enlace para acesso à Internet de 1 Gbps, Full Duplex ( 1 Gbps para Download e 1 Gbps para Upload, simultâneos) com garantia de taxa de 100%, “banda cheia”, modo síncrono; Suporte Técnico; Gerência Proativa. Link óptico, exclusivo e interligado diretamente ao backbone da contratada. | 1                 |
| <b>1.2</b>     | Fornecimento de Serviço de proteção AntiDDoS para enlace de 1 Gbps com Centro Operacional de Segurança (24x7) para monitoramento, detecção e mitigação de ataques. Centro de limpeza nacional com capacidade de mitigação de 10Gbps.                                                                                  | 1                 |

#### **4.1. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

4.1.1. Essa contratação consiste no fornecimento de serviço de acesso dedicado à Internet, com serviço de proteção anti-DDoS, incluindo roteamento do protocolo BGP para trânsito do sistema autônomo do Tribunal de Justiça do Maranhão.

4.1.2. Serviço de link de acesso corporativo à Internet, incluindo infraestrutura de transmissão por fibra óptica dedicada (link ÓPTICO, EXCLUSIVO e INTERLIGADO DIRETAMENTE ao Backbone da CONTRATADA), instalação e configuração de equipamentos de comunicação de dados, ativação do serviço de gerência de rede, suporte técnico e manutenção.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

4.1.3. Para cumprimento da Resolução CNJ nº 370/2021, Art. 5, o qual direciona à presente resolução ao Guia Estratégico de TIC do Poder Judiciário, deve-se atender ao requisito de: “2 (dois) links de comunicação do órgão com a Internet, mas com operadoras distintas para acesso à rede de dados”. Assim Esses link deve funcionar de forma redundantes e independentes ao circuito já em usos pelo Tribunal, da empresa MOB Wire. Essa exigência se deve à necessidade de maior segurança dos serviços de conexão à Internet, garantindo a contingência e redundância do acesso IP para atendimento das demandas do Tribunal, de modo que cada acesso à Internet seja totalmente independente do outro.

4.1.7. Em nenhuma hipótese (aluguel, sublocação ou afim), a empresa adjudicada poderá compartilhar infraestrutura para provimento do serviço de Internet, com a empresa já contratada pelo TJMA à MOB Wire. Tal exigência tem o condão de aumentar a disponibilidade dos serviços providos pelo TJMA, evitando a perda do serviço em caso de falha na infraestrutura de um dos links contratados. Do contrário, caso haja algum tipo de compartilhamento, neste caso haverá falha em ambos os links, tornando inócua a contratação de dois circuitos distintos.

## **5. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**

### **5.1. DESCRIÇÃO**

5.1.1. A Implantação do link de acesso corporativo à Internet, incluindo infraestrutura de transmissão por fibra óptica dedicada (link ÓPTICO, EXCLUSIVO e INTERLIGADO DIRETAMENTE ao Backbone da CONTRATADA), instalação e configuração de equipamentos de comunicação de dados, ativação do serviço de gerência de rede, suporte técnico e manutenção.

5.1.2. Serviço de acesso IP (Internet Protocol) permanente efetuado com o emprego de link de comunicação de dados fornecido pela CONTRATADA, de uso dedicado e exclusivo, entre a Rede de Dados do TJMA e a rede mundial de computadores – Internet.

### **5.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS**

5.2.1. O Link deverá ser dedicado com acesso Internet em Link de 1 Gbps, Full Duplex (1 Gbps para Download e 1 Gbps para Upload, simultâneos) com garantia de taxa de 100%, “banda cheia”, modo síncrono, não sendo permitido o uso de filtros e caches por parte da CONTRATADA.

5.2.2. Link deverá operar de forma ininterrupta de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, observados os parâmetros de qualidade mínimos previstos no Anexo II – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – deste Termo de Referência.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

5.2.3. A CONTRATADA deverá fornecer o acesso exclusivamente por meio de fibra óptica, interligando desde o POP (Point of Presence) em São Luís/MA ao roteador CEP, devendo sua terminação ocorrer diretamente no Datacenter do TJMA.

5.2.4. Link deverá ser prestado por meio de cabo ÓPTICO, EXCLUSIVO e INTERLIGADO DIRETAMENTE ao Backbone da CONTRATADA. Apenas será permitida a conversão do meio óptico para UTP, para compatibilização com as interfaces dos CPEs, desde que a velocidade contratada (1 Gbps) seja atingida.

5.2.5. O Backbone da CONTRATADA deverá possuir canais dedicados e exclusivos, interligados diretamente a pelo menos 2 (dois) outros AS (Sistema Autônomo) nacionais, e 1 (um) internacional, sendo que cada um deve ter no mínimo 10 Gbps (dez gigabits por segundo) de banda;

5.2.6. Os canais de comunicação de dados e as portas de acesso ao POPs das CONTRATADA deverão ser exclusivos e dedicados, não podendo haver compartilhamento com outros usuários.

5.2.7. A CONTRATADA deverá informar quais são os AS's, comprovado por meio de relatórios de peering de sites como <http://asrank.caida.org/>, <http://bgp.he.net/> ou outros que forneçam informações sobre BGP peering, que mostrem que o seu Backbone de Internet, possui os canais diretos aos AS nacionais e internacionais e as rotas alternativas;

5.2.8. O serviço deverá ser instalado, configurado, ativado, testado e entregue em pleno funcionamento pela contratada;

5.2.9. O acesso deverá ser fornecido no Datacenter do TJMA, sendo todos os elementos necessários de responsabilidade da CONTRATADA, tais como, roteadores, modems, conversores, alimentadores DC, cabos ou outros correlatos bem como TODA a infraestrutura para instalações de equipamentos de transmissão necessárias à prestação dos serviços e à integração com o ambiente operacional do local de instalação. A infraestrutura elétrica AC, aterramento e condicionamento de ar serão de responsabilidade do CONTRATANTE;

5.2.10. Possuir disponibilidade, taxa de entrega e latência de acordo com os indicadores aplicáveis do Anexo II – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS;

5.2.11. O enlace de dados, fornecido pela CONTRATADA deverá estar preparada para suportar implementações de novas soluções TCP/IP (fora do escopo de fornecimento da Contratada), tais como IPv6, videoconferência e voz sobre IP (VoIP), VPN a serem configuradas pelo contratante, a qualquer tempo, respeitando os aspectos de desempenho, segurança e confiabilidade;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

5.2.12. Fornecer suporte para Domínio Reverso de DNS (Domain Name Server), se solicitado pelo CONTRATANTE;

5.2.13. Fornecer suporte para tecnologia DNS-SEC, caso solicitado, para buscas em domínios que utilizam tal tecnologia, tais como .jus.br e outros que venham a surgir. Caso solicitado pelo Gestor de Contrato, o serviço deverá estar operacional em 7 (sete) dias corridos e contados a partir da solicitação, na qual serão informados os endereços IP dos servidores internos;

5.2.14. Da faixa de IP: O TJMA é um Sistema Autônomo (possui sua própria faixa de IPs), assim a CONTRATADA deverá, caso seja do interesse do CONTRATANTE, estabelecer sessões BGP com a mesma, e divulgar seu ASN e prefixos IPv4 e IPv6 na tabela BGP global, através de todos os fornecedores da CONTRATADA;

5.2.15. A CONTRATADA deve ter capacidade de estabelecer diferentes sessões BGP simultâneas para atender as necessidades técnicas do contratante a exemplo do cenário ilustrado no ANEXO I, onde a operadora deve ter a capacidade de fornecer duas sessões BGP ativas, com dois roteadores distintos para garantir disponibilidade do link em caso de falha do roteador principal.

5.2.16. A CONTRATADA deverá prover à CONTRATANTE a tabela BGP Global (full routing) ou tabela parcial (rotas da CONTRATADA apenas) de acordo com o interesse do CONTRATANTE; Prover e implementar, quando solicitado pelo CONTRATANTE toda a configuração relacionada ao protocolo de roteamento BGP, incluindo configuração de vizinhança e circuito;

5.2.17. A CONTRATADA deverá prover, após o aceite definitivo do link, a relação das suas “communities” BGP através de comunicação por documento oficial;

5.2.18. A CONTRATADA deverá prover trânsito e rotas tanto para o protocolo IPv4 quanto para o IPv6, sem túnel ou qualquer tipo de encapsulamento, ambos através do mesmo enlace de dados;

5.2.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no backbone, proteção contra ataques de negação de serviço, evitando assim a saturação da banda da Internet e indisponibilidade dos serviços em momentos de ataques DOS (Denial of Service) e DDOS (Distributed Denial of Service);

5.2.20. A CONTRATADA está vedada de implementar qualquer tipo de franquia de tráfego ou qualquer limitação de quantidade de dados transferidos que afete negativamente o link contratado;

5.2.21. O contratante poderá solicitar a CONTRATADA que sejam aplicados em seus CPEs (Customer Provided Equipment) configurações específicas ao balanceamento de tráfego, caracterizados por ajustes de parâmetros de protocolo de roteamento,



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

policciamento de tráfego e pesos na interface, com intuito de filtrar e balancear o roteamento de entrada entre as faixas específicas de domínios da Internet que apresentem sempre uma rota de acesso com menor métrica à rede do CONTRATANTE;

5.2.22. A CONTRATADA deverá configurar em sua infraestrutura de backbone mecanismos para identificar e evitar que o acesso (Link Internet) do contratante se torne um ponto de trânsito ou troca de tráfego entre provedores de Internet mundiais;

5.2.23. O roteador CPE (Customer Provided Equipment) instalado no contratante deverá fazer anúncio apenas das rotas geradas localmente pelo Tribunal, evitando anúncios de demais rotas através do BGP a fim de evitar tornar-se um ponto de troca de tráfego ou trânsito entre provedores mundiais;

### 5.3. EQUIPAMENTOS CPE

5.3.1. Os roteadores, de propriedade do FORNECEDOR REGISTRADO, deverão ser dimensionados, fornecidos, instalados, configurados, mantidos, gerenciados e operados pelo mesmo e deverá ser garantido o desempenho e os níveis de serviços conforme definidos no ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (disponibilidade, taxa de entrega, latência, velocidade).

5.3.2. Todas as atualizações e correções (patches) de softwares, necessárias para o cumprimento dos requisitos exigidos, deverão ser realizadas sem ônus adicionais para a CONTRATADA;

5.3.3. Deve ser disponibilizado sobre a forma de comodato para uso pelo contratante durante o prazo de vigência do contrato;

5.3.4. Os roteadores CPEs (Customer Provided Equipment) a serem disponibilizados pela CONTRATADA.

5.3.5. Deve ser fornecida à CONTRATANTE, monitoração com liberação de acesso via protocolo SNMP – Community Public, com direito de consulta;

5.3.6. Deve ser fornecida à CONTRATANTE, login e senha para consulta (leitura somente) de formal local e remota (via protocolo SSH v2) a configuração do roteador CPE;

5.3.7. O roteador CPE ( Customer Provided Equipment ) deve ser dimensionado para operar com carga máxima de 70% para a CPU e memória mesmo quando utilizando a capacidade total da banda; Caso seja identificado, durante a execução do contrato, que a utilização do roteador (CPU ou memória) está acima desses limites, o roteador deverá ser substituído ou atualizado, sem ônus para o CONTRATANTE;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

5.3.8. Os equipamentos deverão ser retirados, quando cessar a prestação de serviços, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a comunicação formal do Órgão Responsável. O TJMA poderá dar a destinação que julgar conveniente ao equipamento não retirado dentro desse prazo.

#### 5.4. SERVIÇO DE PROTEÇÃO AntiDDoS

5.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no backbone, proteção contra ataques de negação de serviço, evitando assim a saturação da banda da Internet e indisponibilidade dos serviços em momentos de ataques DOS (Denial of Service) e DDOS (Distributed Denial of Service);

5.4.2. Os enlaces deverão possuir proteção contra ataques de Volumes Massivos; e proteção contra ataques do tipo Exaustão de Recursos;

5.4.3. Capacidade de criar e analisar a reputação de endereços IP, possuindo base de informação própria, gerada durante a filtragem de ataques, e interligada com os principais centros mundiais de avaliação de reputação de endereços IP;

5.4.4. Suportar mitigação manual e/ou automática de ataques, utilizando múltiplas técnicas como White Lists, Black Lists, limitação de taxa, técnicas desafioresposta, descarte de pacotes malformados, técnicas de mitigação de ataques aos protocolos HTTP e DNS, bloqueio por localização geográfica de endereços IP, dentre outras;

5.4.5. Prover informações de origem de ataque dos países, ranges de IPs e características do tipo de ataque;

5.4.6. Serviço de atualização de assinaturas de ataques das soluções de detecção e mitigação;

5.4.7. Realizar autenticação de conexão TCP, quando do recebimento de pacotes Syn;

5.4.8. Limitar o número de conexões TCP simultâneas de um mesmo host;

5.4.9. A sinalização entre datacenter e nuvem deve ser capaz de ocorrer em qualquer protocolo protegido (TCP/UDP/ICMP/DNS/HTTP), podendo ser ativada por qualquer uma das contramedidas acima;

5.4.10. Manter lista dinâmica de endereços IP bloqueados, retirando dessa lista os endereços que não enviarem mais requisições maliciosas após um período de tempo considerado seguro;

5.4.11. A mitigação de ataques deve ser baseada em arquitetura na qual há o desvio de tráfego suspeito comandado pelo equipamento de monitoramento, por meio de alterações do plano de roteamento;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

5.4.12. A contratada deverá prover o serviço de mitigação sem limitação de tempo de duração do ataque, com quantidade ilimitada de eventos de ataque ao longo da vigência contratual;

5.4.13. Das Demais Características:

5.4.13.1. Não haverá taxa adicional por volume de mitigação de ataques (DDoS – Distributed Denial of Service) nos IP's monitorados;

5.4.13.2. O ataque deve ser mitigado separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de Internet providos pelo cliente continuem disponíveis;

5.4.13.3. A limpeza do tráfego deverá ser seletiva e atuar somente sobre os pacotes destinados ao IP atacado, todo tráfego restante não deverá sofrer nenhuma forma de limpeza ou desvio;

5.4.13.4. A solução deve possuir mecanismos para filtragem de pacotes anômalos, garantindo a validade das conexões, sem efetuar qualquer limitação com base no número de sessões ou de pacotes por endereço, de modo a evitar o bloqueio de usuários legítimos;

5.4.13.5. A CONTRATADA deve tomar todas as providências necessárias para recompor a disponibilidade do link em caso de incidentes de ataques de DDoS, recuperando o pleno funcionamento do mesmo;

## 5.5. SERVIÇO DE GERÊNCIA

5.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Serviço de Gerência para Rede/Link e Solução Anti-DDoS contemplando as áreas funcionais de Gerência de Falhas, Desempenho, Configuração e de Nível de Serviço;

5.5.2. Para efeito deste TERMO DE REFERÊNCIA, o serviço de Gerência de Rede/Link se divide em: Gerenciamento Proativo, Chamado Técnico, Portal de Gerência e Relatórios;

### 5.5.3. GERENCIAMENTO PROATIVO

#### 5.5.3.1. PARA O SERVIÇO DO LINK DE INTERNET:

5.5.3.1.1. A CONTRATADA deverá prover o Serviço de Gerência da Rede/Link do contratante;

5.5.3.1.2. A CONTRATADA deve disponibilizar um Centro de Monitoramento de Rede/Link no Brasil, com equipe especializada em monitoramento e detecção de



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

qualquer falha ou previsão de falha no link, com opção de atendimento por meio de telefone 0800, correio eletrônico, em idioma português brasileiro, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;

5.5.3.1.3. A CONTRATADA deverá informar imediatamente à equipe de monitoramento do TJMA qualquer anormalidade, interrupção ou interferência de ordem técnica que seja detectada no enlace, mesmo que o problema possa estar relacionado com eventos ocorridos no TJMA (ex. falta de energia), no prazo máximo de 20 minutos;

5.5.3.1.4. Uma vez detectada e diagnosticada uma falha ou previsão de falha pelo Serviço de Gerência Proativa de Rede/Link da CONTRATADA, deverão ser realizadas ações corretivas através da abertura de um Bilhete de Defeito (BD) ou Trouble Ticket (TT), com o objetivo de garantir o restabelecimento do serviço no menor tempo possível;

5.5.3.1.5. O primeiro contato do Serviço de Gerência Proativa de Rede/Link da CONTRATADA deverá ser feito com o Site Remoto do contratante, após ser detectado o evento ou alarme de falha e realizada uma triagem interna;

5.5.3.1.6. A coleta de dados para o serviço de Gerência de Rede/Link poderá ser realizada In-band, isto é, através do próprio link de acesso à rede desde que não haja impacto na performance da rede;

5.5.3.1.7. A indisponibilidade dos dados do Serviço de Gerência de Rede/Link, integrante do escopo da contratação, será contabilizada como indisponibilidade do serviço no período em que os dados não forem coletados ou ficaram inacessíveis, caso isto implique em perda de dados;

5.5.3.1.8. Na eventualidade de um circuito ficar indisponível e não houver abertura de chamado pelos técnicos da gerência proativa da CONTRATADA, o horário de início da ocorrência deverá ser sempre o horário de início da indisponibilidade física ou lógica do circuito a ser verificado em gráfico próprio disponibilizado no Portal de Gerência e não o horário de abertura do chamado reativo feito pelo contratante;

#### 5.5.3.2. PARA O SERVIÇO DE SOLUÇÃO ANTI-DDOS:

5.5.3.2.1 A CONTRATADA deve disponibilizar um Centro Operacional de Segurança (ou SOC Security Operations Center) no Brasil, com equipe especializada em monitoramento, detecção e mitigação de ataques, com opção de atendimento por meio de telefone 0800, correio eletrônico, em idioma português brasileiro, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

5.5.3.2.2. O contratante poderá comunicar a CONTRATADA sobre suspeitas de ataques (DOS e DDoS) que esteja sofrendo, cabendo à contratada uma análise e envio de relatório;

5.5.3.2.3. A CONTRATADA deverá reportar mensalmente todas as ocorrências de tais ataques, indicando a data e hora do início do ataque, data e hora do início de atuação para eliminação ou mitigação do mesmo e data e hora do término do ataque (todos os horários seguem o horário de Brasília), se possível, o IP (ou IPs) dos geradores do ataque também devem constar do mesmo relatório.

5.5.3.2.4. A CONTRATADA deverá prover o armazenamento das informações coletadas durante a vigência do contrato. No caso da disponibilização dos dados sob demanda, a CONTRATADA terá o prazo de 3 (três) dias úteis para enviar os dados solicitados. Caso não seja possível o fornecimento das informações no prazo de 3 (três) dias úteis, a CONTRATADA deverá informar prazo para o envio dos dados solicitados, o qual não poderá ser superior a 15 (quinze) dias úteis;

#### 5.5.4. PORTAL DE GERÊNCIA

5.5.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Portal de Gerência para monitoramento da solução contratada (Serviço de Link de Dados; e Serviço Anti-DDoS) de forma que permita ao CONTRATANTE averiguar os Níveis de Serviço efetivamente praticados;

5.5.4.2. A visualização das informações nesses portais deverá ser via web, com protocolo HTTP ou HTTPS, por qualquer browser, através de login e senha no Portal de Gerência a ser disponibilizado pela CONTRATADA para o contratante;

5.5.4.3. O Portal de Gerência para cada solução poderá ter uma interface única para o acesso, independente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços;

5.5.4.4. Deverá permitir o acesso simultâneo de, ao menos, 2 (dois) usuários;

#### 5.5.4.5. PARA O SERVIÇO DO LINK DE INTERNET:

5.5.4.5.1. O **Portal de Gerência de Monitoramento de Rede** deverá fornecer visualização de informações online (em tempo real e de forma gráfica) da rede e deverá apresentar no mínimo os indicadores N° 01, 02 e 03 do Anexo II - ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO, do presente Termo de Referência;

5.5.4.5.2. O **Portal de Gerência de Monitoramento de Rede** deverá possuir histórico das ocorrências de incidentes, número do chamado, data e hora da abertura e fechamento, status (aberto/fechado), localidade, responsável pela abertura (CONTRATADA e CONTRATANTE quando reativa), descrição do problema,



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

histórico do problema (com os contatos mantidos), ocorrências e solução implementada (com a sequência cronológica das ações tomadas);

#### 5.5.4.6. PARA O SERVIÇO SOLUÇÃO ANTI-DDOS:

5.5.4.6.1. O Portal de Gerência de Monitoramento Anti-DDoS deverá fornecer informações sobre:

5.5.4.6.1.1. Ocorrências de ataques indicando a data e hora do início do ataque, data e hora do início de atuação para eliminação ou mitigação do mesmo e data e hora do término do ataque (todos os horários seguem o horário de Brasília), se possível, endereço IP dos geradores do ataque;

5.5.4.6.1.2. Visualização de alertas, dos ataques em curso, do processo de mitigação e emissão de diversos tipos de relatórios. Netflow, sflow ou outros;

5.5.4.6.1.3. Para cada ocorrência de ataque deverá apresentar no mínimo os indicadores N° 08 e 09 do Anexo II - ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO, do presente Termo de Referência;

#### 5.5.5. CHAMADO TÉCNICO

5.5.5.1. Após a implantação e ativação do Link de Acesso à Internet e Serviço Anti-DDoS, a CONTRATADA deverá manter o suporte técnico para atendimento junto à CONTRATANTE, quando solicitado por e-mail, telefone ou outro meio de comunicação, visando dar prosseguimento, junto à CONTRATADA, às solicitações de remanejamento do link (mudanças de endereços), controle de agendamentos e interrupções, controle de níveis de serviço, ocorrências de ataques DOS e DDOS, e controle de níveis de desempenho;

#### 5.5.5.2. PARA O SERVIÇO DO LINK DE INTERNET:

5.5.5.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a uma “Central de Atendimento”, em regime de funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para abertura de chamados técnicos relativos aos serviços contratados do link de internet, seu acompanhamento e esclarecimento de dúvidas;

5.5.5.2.2. A Central de Atendimento deverá oferecer contato por meio de um número telefônico que ofereça o serviço de Discagem Direta Gratuita (0800), via e-mail ou por meio de interface web;

5.5.5.2.3. A abertura do chamado deverá ser realizada pela equipe do Serviço de Gerência de Rede/Link da CONTRATADA, imediatamente após a identificação de defeito ou falha em qualquer circuito ou serviço que esteja em funcionamento e seja da responsabilidade desta; Após a abertura do chamado, em um prazo máximo de 20



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

(vinte) minutos, o atendente responsável pela abertura de chamado deverá entrar em contato com técnico do contratante, informando as providências já tomadas e a estimativa para solução do problema;

5.5.5.2.4. O serviço de Gerência de Rede/Link deverá dar suporte a chamados referentes à recuperação de falhas de circuitos e serviços, configuração de equipamentos, endereçamento e desempenho;

5.5.5.2.5. O suporte técnico deverá apresentar-se sempre que for demandado, nos endereços onde será instalado o link constante neste documento, devendo-se reportar-se ao Administrador da Rede do contratante ou à Equipe de Gestão/Fiscalização do Contrato do contratante, visando dirimir as pendências e demandas que eventualmente surgirão durante a fase de operação do Link de Acesso à Internet;

5.5.5.2.6. O atendimento será na modalidade “On site” e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado, incluindo o fornecimento e a substituição de equipamentos, peças e/ou componentes, ajustes, reparos e correções necessárias.

5.5.5.2.7. O suporte técnico da CONTRATADA deverá ser realizado por profissional com conhecimento e experiência no uso das ferramentas adotadas no Serviço de Gerência de Rede Remoto da CONTRATADA;

5.5.5.2.8. Os chamados técnicos só poderão ser considerados encerrados e solucionados, através de aceite final pela equipe técnica do contratante;

#### 5.5.5.3. PARA O SERVIÇO DE SOLUÇÃO ANTI-DDOS:

5.5.5.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a uma “Central de Atendimento”, em regime de funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para abertura de chamados técnicos relativos ao Serviço Anti-DDoS, seu acompanhamento e esclarecimento de dúvidas.

5.5.5.3.2. A Central de Atendimento deverá oferecer contato por meio de um número telefônico que ofereça o serviço de Discagem Direta Gratuita (0800), via e-mail ou por meio de interface web.

5.5.5.3.3. A abertura do chamado deverá ser realizada pela equipe do Serviço de Gerência Solução Anti-DDoS da CONTRATADA, imediatamente após a identificação de qualquer ocorrência de ataque. Após a abertura do chamado, em um prazo máximo de 20 (vinte) minutos, o atendente responsável pela abertura de chamado deverá entrar em contato com técnico do contratante, informando as providências já tomadas e a estimativa para solução do problema;

5.5.5.3.4. Os chamados técnicos só poderão ser considerados encerrados e solucionados, através de aceite final pela equipe técnica do contratante.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

#### 5.5.6. RELATÓRIOS

5.5.6.1. O acompanhamento da qualidade dos serviços, dos chamados e do SLA preestabelecido será feito através de relatórios disponibilizados pela CONTRATADA no Portal de Gerência, para consulta diária, mensal ou sob demanda;

5.5.6.2. Todos os relatórios deverão possibilitar a seleção de datas de início e fim do período a que se referem os dados a serem exibidos;

5.5.6.3. O Serviço de Gerência de Rede/Link da CONTRATADA deverá permitir que todos os relatórios possam ser visualizados, armazenados em meios eletrônicos, impressos e exportados para formatos compatíveis com : PDF, XLS, XLSX ou CSV;

5.5.6.4. Os relatórios deverão ser visualizados online, com atualização (pooling) a cada 05 (cinco) minutos ou através de base histórica, por período de armazenamento de até 12 (doze) meses;

##### 5.5.6.5. PARA O SERVIÇO DO LINK DE INTERNET:

5.5.6.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer no mínimo, os seguintes relatórios: 1. Relatório online de desempenho da rede, Relatório de Nível de Serviço e Control Book, e Relatório de Acompanhamento dos Atendimentos;

5.5.6.5.1.1. Relatórios Online de Desempenho da Rede WAN/Circuito deverá apresentar os principais parâmetros utilizados para a avaliação do desempenho de redes conforme abaixo:

| <b>Tipo de Elemento Gerenciado</b> | <b>Parâmetros de Desempenho</b>                                                                                                  |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Performance do Link                | Utilização do Link<br>Latência (ms)<br>Pacotes Descartados (% Pacotes)<br>Taxa de Erros (% Pacotes)<br>Tráfego (pacotes/segundo) |
| Equipamentos (CPE)                 | CPU (%)<br>Memória (%)<br>Falha de Buffer                                                                                        |

5.5.6.5.1.2. Relatórios de Nível de Serviço (RNS) e Control Book deverá fornecer indicadores de qualidade de serviços e seus respectivos limiares relativos ao desempenho da rede Contratada.

| <b>Indicador:</b> | <b>Descrição do Indicador</b>                                 |
|-------------------|---------------------------------------------------------------|
| Disponibilidade   | Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

|                                  |                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mensal do Circuito               | que um enlace venha a permanecer em condições normais de funcionamento.                                                                                   |
| Prazo de reparo restabelecimento | Prazo limite para reparo/restabelecimento de um enlace (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância restabelecimento de um ou falha |

5.5.6.5.1.2.1. O Control Book deverá ser disponibilizado em forma de relatório com os índices apurados diariamente, totalizados e apresentados mensalmente por circuito.

5.5.6.5.1.2.2. Através Control Book deverá ser possível ter-se acesso aos valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento do circuito e com indicação das violações dos prazos do SLA e consolidação mensal por Grupo (categoria).

5.5.6.5.1.2.3. Relatório de Acompanhamento dos Atendimentos – Reparos e Eventos (Evolução do Bilhete de Defeito/Trouble Ticket) deverá fornecer a visualização do Acompanhamento do Reparo, permitindo o acesso às informações sobre a recuperação do serviço através do Portal.

**5.5.6.6. PARA O SERVIÇO DE SOLUÇÃO ANTI-DDOS:**

5.5.6.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer no mínimo, os seguintes relatórios: Relatórios de Mitigação de Ataques, Relatório de Nível de Serviço, e Relatório de Acompanhamento dos Atendimentos;

5.5.6.6.1.1. Relatórios de Mitigação de Ataques (DOS, DDoS) deverá apresentar os principais parâmetros utilizados para a avaliação do serviço e histórico de ocorrências de ataques:

| <b>Tipo de Elemento Gerenciado</b> | <b>Parâmetros de Desempenho</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ocorrência de Ataques              | Data e Hora do início do ataque<br>Data e Hora do início de mitigação<br>Data e Hora do término do ataque<br>Data e Hora do término de mitigação<br>Endereços de Origem do Ataque<br>Logs de diagnóstico<br>AllMetrics: todas as métricas possíveis disponíveis na duração de um ataque de DDoS. |

5.5.6.6.1.2. Relatórios de Nível de Serviço (RNS) deverá fornecer indicadores de qualidade de serviços.

| <b>Tipo de Elemento</b> | <b>Parâmetros de Desempenho</b> |
|-------------------------|---------------------------------|
|-------------------------|---------------------------------|



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

| <b>Gerenciado</b>  |                                      |
|--------------------|--------------------------------------|
| Níveis de Serviços | Tempestividade<br>Tempo de Mitigação |

5.5.6.6.1.3. Relatório de Acompanhamento dos Atendimentos e Eventos deverá fornecer histórico de informações de atendimentos e chamados técnicos no período.

## 5.6. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO

5.6.1. A CONTRATADA deverá realizar serviços de manutenção corretiva, preventiva e preditiva do Ambiente de Comunicação Digital disponibilizado para o CONTRATANTE, através de equipe técnica especializada, visando atender ao Acordo de Nível de Serviço (ANS), para plena disponibilidade do serviço em operação. Segundo a Norma ABNT NBR 5462/1994:

5.6.1.1. Manutenção Corretiva é: “manutenção efetuada após a ocorrência de uma falha (ou pane), destinada a recolocar um item em condições de executar uma função requerida”;

5.6.1.2. Manutenção Preventiva é: “manutenção efetuada em intervalos predeterminados, ou de acordo com critérios prescritos, destinada a reduzir a probabilidade de falha ou a degradação do funcionamento de um item”;

5.6.1.3. Manutenção Preditiva é: “manutenção que permite garantir uma qualidade de serviço desejada, com base na aplicação sistemática de técnicas de análise, utilizando-se de meios de supervisão centralizados ou de amostragem, para reduzir ao mínimo a manutenção preventiva e diminuir a manutenção corretiva”;

5.6.2. A prestação do serviço de manutenção deverá ser realizada por profissional da empresa CONTRATADA, cabendo-lhe efetuar os ajustes na solução, conserto ou troca de equipamentos /peças defeituosas por novas, sem nenhum tipo de ônus para o CONTRATANTE:

5.6.2.1. Para os casos substituição, o equipamento, peça e componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores às substituídas, serem novas, de primeiro uso e homologadas pelo fabricante dos equipamentos;

5.6.3. Em caso de necessidade da realização de serviço de manutenção preventiva na solução contratada (link de internet e Anti-DDoS), a CONTRATADA deve solicitar ao CONTRATANTE com 15 (quize) dias úteis de antecedência da data proposta para a realização do serviço. A CONTRATADA só poderá realizar este procedimento com a anuência do CONTRATANTE. O tempo gasto na manutenção programada, nos moldes do disposto neste item, não será registrado como serviço indisponível.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

## **6. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

6.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA será estabelecido e utilizado entre as partes o Acordo de Níveis de Serviços (doravante chamado ANS). O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumira junto ao CONTRATANTE;

6.2. A CONTRATADA deverá acompanhar os Indicadores para que seja possível uma avaliação da qualidade do serviço entregue. A partir das informações obtidas nestes indicadores será possível a aplicação do ANS (Acordo de Níveis de Serviço) no processo de pagamento;

6.3. Os índices que refletem os parâmetros de qualidade (taxa de entrega, disponibilidade, latência, percentual de utilização da banda disponível) serão medidos e apresentados pela CONTRATADA à CONTRATANTE na forma de relatórios mensais (Relatórios de Nível de Serviço);

6.4. Os índices que refletem os parâmetros do serviço AntiDDoS (tempestividade, tempo de mitigação) serão medidos e apresentados pela CONTRATADA à CONTRATANTE na forma de relatórios mensais (Relatórios de Mitigação de Ataques DOS, DdoS);

6.5. Os Indicadores de Níveis de Serviços:

6.5.1. Da Taxa de Entrega : A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mensal do serviço de acesso Internet, conforme o caso, de acordo com o indicador Número 01, constante do ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS SERVIÇO;

6.5.2. Da Disponibilidade : A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mensal do serviço de acesso Internet, conforme o caso, de acordo com o indicador Número 02, do ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS SERVIÇO;

6.5.3. Da Latência : A CONTRATADA deverá garantir a latência média máxima para o serviço de acesso Internet, conforme o caso, de acordo com o indicador Número 03 , constante do ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS SERVIÇO;

6.5.4. Da Taxa de Erro: A CONTRATADA deverá garantir a taxa de erro de acordo com o indicador Número 04, constante do ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS SERVIÇO;

6.5.5. Da Velocidade do Enlace: A CONTRATADA deverá garantir velocidade do enlace de acordo com o indicador Número 05, constante do ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS SERVIÇO;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

6.5.6. Do Prazo de Reparo/Restabelecimento do Acesso à Internet: CONTRATADA deverá atender prazo de reparo do link de acordo com o indicador Número 06, constante do ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS SERVIÇO;

6.5.7. Da Tempestividade do Serviço Anti-DDoS: CONTRATADA deverá garantir tempestividade do serviço AntiDDoS de acordo com o indicador Número 08, constante do ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS SERVIÇO;

6.5.8. Do Tempo de Mitigação do Serviço Anti-DDoS: CONTRATADA deverá garantir Tempo de Mitigação do Serviço Anti-DDoS de acordo com o indicador Número 09, constante do ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS SERVIÇO;

6.6. Com relação ao nível de serviço do roteador de enlace para cada link:

6.6.1. Taxa máxima de utilização de CPU e Memória: 70% (setenta por cento);

6.6.2. As taxas máximas referentes ao roteador só serão levadas em consideração quando se mantiverem constantes em valores maiores ou iguais aos especificados por um período mínimo de 5 (cinco) minutos ou ocorrerem repetidas vezes por períodos menores;

6.6.3. A operação do roteador com taxas superiores às especificadas no item “6.6.1” implicará sua substituição por outro de maior capacidade.

6.7. As interrupções programadas por solicitação do contratante ou por necessidade da CONTRATADA (estas em função de parada técnica para manutenção/reconfiguração, desde que previamente acertadas com o contratante), não serão contabilizadas para o cálculo de disponibilidade do serviço;

6.8. Em caso de necessidade da realização de serviço de manutenção preventiva na solução contratada, a CONTRATADA deve solicitar ao CONTRATANTE com 15 (quinze) dias úteis de antecedência da data proposta para a realização do serviço. A CONTRATADA só poderá realizar este procedimento com a anuência do CONTRATANTE. O tempo gasto na manutenção programada, nos moldes do disposto neste item, não será registrado como serviço indisponível;

6.9. A apuração dos indicadores será feita a partir das informações constantes do Relatório mensal de Níveis de Serviço e dos controles efetuados pelo Fiscal Técnico;

6.10. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo TJMA, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada;

6.11. Quando da ocorrência de falhas que tornem o serviço indisponível por mais de 15 (quinze) minutos, a CONTRATADA deverá entregar ao TJMA, no prazo máximo de 3



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

(três) dias úteis, relatório técnico com a descrição detalhada da ocorrência, suas causas e as ações corretivas realizadas para tornar o serviço novamente disponível.

6.12. A CONTRATADA deverá manter registro dos eventos, que porventura tenham provocado interrupções no acesso à Internet dentro do período do faturamento (30 dias), de modo a justificar ao TJMA a não consideração de tempos de inoperância (ex. manutenção programada etc.).

## **7. COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO**

7.1. A empresa CONTRATADA deverá indicar um preposto através do Termo de Nomeação de Preposto (Anexo VIII), no prazo de 3 dias úteis contados a partir da assinatura do contrato, para tratar todos os assuntos previstos neste documento e no instrumento contratual correspondente, sem ônus para o contratante.

7.2. O CONTRATANTE designará um Fiscal de Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, relatando os fatos à autoridade competente, anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocorrência) e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados. Além disso, o Fiscal de Contrato será encarregado do monitoramento dos Indicadores de Serviço estabelecidos no Acordo de Níveis de Serviço.

7.3. A comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e vice-versa, solicitações, notificações ou intimações da Administração, decorrentes da contratação, serão realizadas pelos seguintes meios:

7.3.1. Mensagem por correio eletrônico (e-mail), de forma preferencial, utilizando-se os endereços eletrônicos conforme informado na tabela abaixo, considerando-se recebida, para todos os efeitos legais, quando respondida a mensagem eletrônica ou confirmado o seu recebimento;

| <b>NOME</b>                        | <b>E-MAIL</b>                                                      | <b>RESPONSABILIDADE</b>                           |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Cláudio Henrique Carneiro Sampaio  | <a href="mailto:claudio@tjma.jus.br">claudio@tjma.jus.br</a>       | Diretor de Informática                            |
| Bruno Jorge Portela Silva Coutinho | <a href="mailto:bruno@tjma.jus.br">bruno@tjma.jus.br</a>           | Coordenador de Infraestrutura e Telecomunicações  |
| Leonardo Araújo Sousa              | <a href="mailto:leonardoas@tjma.jus.br">leonardoas@tjma.jus.br</a> | Chefe da Divisão de Adm. de Redes do TJMA         |
| Welton Muniz de Castro             | <a href="mailto:wmcastro@tjma.jus.br">wmcastro@tjma.jus.br</a>     | Líder do Projeto<br>Integrante técnico do Projeto |
| Raimundo De Carvalho Silva Neto    | <a href="mailto:raimundo@tjma.jus.br">raimundo@tjma.jus.br</a>     | Integrante técnico do Projeto                     |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

7.3.2. Carta registrada, considerando-se recebido, para todos os efeitos legais, na data de entrega pelos Correios aposta no recibo de entrega; ou

7.3.3. Documento entregue pessoalmente, considerando-se recebido, para todos os efeitos legais, na data da ciência aposta no documento.

## **8. RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO**

8.1. O Recebimento definitivo ocorrerá por comunicação oficial à CONTRATADA. Caso não haja nenhuma reclamação do contratante à CONTRATADA quanto à normalidade do link em questão, o recebimento definitivo será considerado realizado;

8.2. Somente a partir da data de recebimento definitivo, a CONTRATADA estará autorizada a faturar mensalmente o valor relativo ao circuito/link instalado.

## **9. DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE**

### **9.1. PAGAMENTO**

9.1.1. Os pagamentos referentes à prestação dos serviços serão autorizados apenas após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da solução contratada. A contratada fornecerá o serviço mediante o recebimento da nota de empenho assinada pelo Chefe do setor competente, ou ainda, pelos seus substitutos legais;

9.1.2. O pagamento será realizado de acordo com as regras de faturamento do TERMO DE REFERÊNCIA, mediante fornecimento do serviço, à vista da Nota Fiscal/Fatura, devidamente liquidada (ATESTADA) pelo Setor (fiscal do contrato);

9.1.3. O pagamento será mensal, de acordo com a nota fiscal de serviço emitida pela CONTRATADA em decorrência do serviço prestado no mês;

9.1.4. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária em favor da CONTRATADA, após o ateste das fiscalizações técnica e administrativa, com anuência do gestor do contrato, em até 30(trinta) dias, contado a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela.

9.1.5. Além das retenções legais, serão automaticamente descontados dos valores faturados os percentuais decorrentes da aplicação dos critérios de níveis de serviço, conforme disposto na Seção 6. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

9.1.6. Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de descontar do montante do pagamento, os valores referentes à glosa, multas e outras sanções contratuais.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

9.1.7. Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições devidas, elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

9.1.8. As pessoas jurídicas optantes pelo Simples Nacional não estão sujeitas à aplicação da retenção tributária, desde que apresentem o contratante, junto com a nota fiscal/fatura, declaração de conformidade com as normas vigentes.

9.1.9. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CONTRATANTE, encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a.(seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples, onde o valor dos encargos será calculado pela fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

**EM** = encargos moratórios;

**N** = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e

**VP** = Valor da parcela em atraso

**I** = índice de atualização financeira= 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} = \frac{6/100}{365} = 0,00016438, \text{ onde } i = \text{taxa percentual anual no valor de } 6\%$$

9.1.10. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e documentação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

9.1.11. O TJMA, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas.

9.1.12. O TJMA efetuará os pagamentos à empresa CONTRATADA, na medida em que os serviços forem executados, em conformidade com as necessidades da Administração, até o limite dos respectivos quantitativos contratados, conforme especificações deste instrumento.

## 9.2. REAJUSTE

9.2.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no **prazo de um ano contado da data limite para a apresentação da proposta.**

9.2.2. Após o interregno de um ano, e mediante pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, conforme aplicação, pelo CONTRATANTE, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA (verificar se este objeto possui índice específico de correção), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$$R = V (I - I^{\circ}) / I^{\circ}$$

**Onde:**

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

9.2.3. O referido pedido deverá vir acompanhado de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços que fundamente o reajuste, conforme for a variação de custos objeto do reajuste.

9.2.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

9.2.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

9.2.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo

## **11. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

11.1. A contratada não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações do TJMA.

11.2. A contratada não poderá veicular publicidade acerca do fornecimento a ser contratado, sem prévia autorização, por escrito, do TJMA.

11.3. É de responsabilidade da contratada garantir a integridade e o sigilo das informações porventura contidas em equipamentos que sejam retirados das dependências do TJMA para realização de serviços de suporte técnico.

11.4. A contratada é responsável civil, penal e administrativa quanto à divulgação indevida ou não autorizada de informações, realizada por ela ou por seus empregados.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

11.5. É de responsabilidade da contratada garantir que as informações por ela obtidas em decorrência da execução desta contratação sejam mantidas em sigilo, não podendo ser divulgadas, exceto se previamente acordado, por escrito, entre as partes contratantes.

11.6. Pertencerão exclusivamente ao TJMA os direitos relativos aos serviços e artefatos (documentos etc.) desenvolvidos pelo contratante durante a vigência do contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.

11.7. As informações constantes nos Relatórios de Chamados Técnicos, Relatórios de Nível de Serviço (RNS) e Relatórios de Mitigação de Ataques (DOS, DDoS) serão de propriedade intelectual do TJMA, não devendo estas serem divulgadas sem o seu respectivo consentimento.

## **12. DA VIGÊNCIA, PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA**

12.1. A vigência do contrato será de 01 (um) ano, nos termos do Art. 75, VIII da Lei 14.133/2021 ou até a conclusão da transição da contratação decorrente do processo licitatório (10056/2022), Pregão Eletrônico nº 59/2022, o que ocorrer primeiro.

## **13. DA GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO**

13.1. Os serviços de garantia serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto a CONTRATADA ou à empresa autorizada, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365);

13.2. Deverá ser fornecido acesso web para gerenciamento dos chamados, visando gerenciar os históricos dos chamados realizados, acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacidade da equipe;

13.3. Caso não seja possível o fornecimento de acesso web para gerenciamento dos chamados, a CONTRATADA, mensalmente, até o quinto dia de cada mês, deverá enviar ao Gestor de Contrato, indicado pela Administração, relatório com histórico dos chamados (Relatório de Acompanhamento de Atendimento) realizados no mês anterior. Este documento tem o objetivo de acompanhar a distribuição quantitativa dos serviços em relação às áreas de atuação, medir a qualidade dos serviços executados e a capacitação da equipe. O CONTRATANTE disponibilizará e-mail para onde deverá ser encaminhado o relatório;

13.4. Para os fins deste Termo de Referência, entende-se como garantia aquela prestada pelo próprio fornecedor ou por rede credenciada por este;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

13.5. O período de garantia técnica será contado a partir da data de emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO;

13.6. Os atendimentos de garantia deverão ser realizados durante todo o período de vigência do CONTRATO, pelo próprio fabricante ou por Assistência Técnica Autorizada;

13.7. A garantia será prestada nas dependências da Diretoria de Informática e Automação do Tribunal de Justiça do Maranhão;

13.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar “Central de Atendimento” para abertura de chamado de Garantia Técnica, em dias úteis (segunda a sexta feira), em horário comercial (das 8:00h às 18:00h), indicando telefone ou site para abertura via Internet;

13.9. O atendimento será na modalidade “On site” mediante manutenção corretiva, em dias úteis (segunda a sexta feira), em horário comercial (08:00h às 18:00h), por profissionais especializados e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado, incluindo o fornecimento e a substituição de peças e/ou componentes, ajustes, reparos e correções necessárias;

13.10. Todos os equipamentos, peças e componentes mecânicos ou eletrônicos que, por ventura, venham a serem substituídos deverão ser sempre “novos e de primeiro uso”, não podendo ser reconicionados. O equipamento, peça e componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores aos substituídos, serem novas, de primeiro uso e homologados para o Serviço.

#### **14. DA HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

14.1. Para fins de HABILITAÇÃO, a CONTRATADA deverá apresentar documentação obrigatória para comprovar a sua Regularidade perante a Fazenda Federal, Fazenda Estadual, Fazenda Municipal, Seguridade Social – INSS, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS.

14.2. A CONTRATADA, como prova de QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, deverá apresentar no mínimo, 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica compatível com o objeto desta contratação, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que a CONTRATADA forneceu ou fornece Serviços compatíveis com a proposta apresentada ou está fornecendo produtos de mesma natureza e/ou similares aos da presente contratação.

14.3. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser impresso(s) em papel timbrado do emitente e conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação do licitante, constando o seu CNPJ e endereço completo; descrição clara dos produtos, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

responsável, com expressa indicação de seu nome completo, cargo/função e meios de contato. As declarações de Pessoas Jurídicas de Direito Privado devem estar, preferencialmente, com firma reconhecida.”

14.4. As LICITANTES deverão apresentar LICENÇA, CERTIFICADO, DECLARAÇÃO, EXTRATO(S) DO TERMO DE AUTORIZAÇÃO devidamente publicados no DOU ou documento(s) equivalente(s) na forma da lei, fornecido pela ANATEL, dentro do prazo de validade, atestando que a CONTRATADA está autorizada a prestar serviços de comunicação multimídia (SCM);

14.5. As LICITANTES deverão apresentar Prova de registro do licitante e do seu responsável técnico junto ao Conselho Profissional competente (CREA);

14.5.1. A CONTRATADA deverá apresentar no mínimo, um (01) profissional de nível superior em cujo acervo registrado no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA conste Certidão de Acervo Técnico - CAT, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, conste execução de serviço de característica semelhante, de maior relevância, ao objeto desta Contratação. Considerando-se como serviço mais significativo a instalação de fibra óptica;

14.5.2. Caso seja apresentado mais de um profissional de nível superior, a Contratada deverá indicar expressamente qual(is) será(ão) o(s) responsável(eis) técnico pelo serviço, podendo ser um por especialidade, desde que as todas as parcelas relevantes dos serviços a serem executados sejam abrangidas;

14.5.3. O profissional indicado pelo licitante, detentor de atestado de responsabilidade técnica exigido acima, será o responsável técnico pela execução do serviço, respondendo perante o TJMA, por todos os atos da empresa, só se admitindo a sua substituição por profissional de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo Contratante e que apresente novos atestados, com CAT;

14.6. A CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação complementar:

- Certidão negativa comprobatória da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho.
- Declaração de NÃO PARENTESCO. A presente declaração deverá ser apresentada até a formalização do contrato;
- Certidão Negativa de Condenações por Ato de Improbidade Administrativa dos sócios, emitida através do site do Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)), para cumprimento da Meta 17, de 2015 do CNJ;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

- Certidão Consulta consolidada de Pessoa Jurídica do TCU por meio do endereço eletrônico (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>);
- Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida há no máximo 90 (noventa) dias anteriores à data de abertura do certame;

## **15. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO**

15.1. A fiscalização do contrato será feita pela Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações, designados os servidores WELTON MUNIZ DE CASTRO, matrícula 120691 como TITULAR e RAIMUNDO DE CARVALHO SILVA NETO, matrícula 98996 como substituto.

15.2. A gestão do referido contrato ficará sob a responsabilidade da Diretoria de Informática do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, conforme Resol-GP-212018.

## **16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

16.1. A CONTRATADA será responsável por quaisquer danos causados diretamente ao Poder Judiciário ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratado;

16.2. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência;

16.3. A CONTRATADA deverá, quando da assinatura do contrato, indicar funcionário de seu quadro para atuar como PREPOSTO junto à CONTRATANTE, sendo este o contato oficial para quaisquer questões pertinentes a prestação de serviços vislumbrados neste termo de referência;

16.3.1. Após a assinatura do contrato, o preposto da empresa deverá reunir-se com a equipe técnica da Diretoria de Informática e Automação do TJMA para acertar detalhes técnicos dos serviços objeto deste de Termo de Referência, momento em que será confeccionada uma ata de reunião com a assinatura das partes;

16.4. A CONTRATADA deverá fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

16.5. Cabe a CONTRATADA reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução dos serviços;

16.6. A CONTRATADA responderá pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que inexistirá, no caso, vínculo empregatício deles com o contratante;

16.7. Responderá a CONTRATADA integralmente por perdas e danos que vierem a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

16.8. Não será permitido ao pessoal da CONTRATADA o acesso a áreas dos edifícios que não aquelas relacionadas ao seu trabalho;

16.9. o contratante não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros;

16.10. As especificações descritas ao longo deste termo de referência representam os requisitos essenciais exigidos pelo contratante, cabendo à CONTRATADA fornecer todos os componentes de hardware e software necessários para que elas sejam atendidas, sem exceção, nada impedindo, entretanto, que sejam fornecidas características adicionais e até mesmo superiores para os serviços a serem prestados, desde que não haja prejuízo de qualquer das funcionalidades especificadas.

16.11 Disponibilizar meios de se efetuar abertura de chamados técnicos via telefone ou Internet, com chamadas telefônicas gratuitas (0800), a cobrar, ou locais;

16.12. A CONTRATADA deverá proporcionar toda a orientação técnica requerida pelo contratante, visando à perfeita e plena utilização dos equipamentos e serviços, em suas aplicações, durante todo o período de vigência contratual;

16.13. A CONTRATADA deverá promover a adequação das inconformidades apontadas pela Comissão de Recebimento;

16.14. A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.

16.15. Não contratar para atuarem neste contrato pessoas que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau,



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, conforme disposto no Art. 3º da Resolução CNJ nº 07/2005, alteradas pelas Resoluções nº 09/2005 e nº 21/2006, do Conselho Nacional de Justiça;

16.16. Fornecer relatório técnico de atividade a cada visita técnica presencial e em cada encerramento de chamado, indicando no mínimo as seguintes informações:

16.16.1 Identificação do chamado;

16.16.2 Data e hora de início e término do atendimento;

16.16.3 Identificação do equipamento;

16.16.4 Descrição do problema;

16.16.5 Severidade;

16.16.6 Providencias adotadas para o diagnóstico e solução;

16.16.7 Identificação do técnico responsável; e

16.16.8 Equipamentos, Peças ou partes substituídas, quando for o caso.

16.17 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE, referentes a chamado técnico em andamento ou finalizado.

16.18 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE, referentes a qualquer questão administrativa relacionada à pessoa jurídica da CONTRATADA, incluindo às relacionadas a sua regularidade fiscal.

16.19 Permitir à equipe de fiscalização do contratante o pleno exercício de suas funções, prestando-lhe todos os esclarecimentos e informações administrativas e/ou técnica se apresentando todos os documentos e dados que lhe forem solicitados em razão da fiscalização da execução do contrato.

16.20. Comunicar o CONTRATANTE, com antecedência, os motivos que impossibilitem o cumprimento de prazos, com a devida comprovação, sem prejuízo das devidas sanções administrativas cabíveis.

16.21. Responsabilizar-se pelas despesas com transporte de pessoas, peças e partes, diárias ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

16.22. Responsabilizar-se pela retirada dos materiais substituídos, dando-lhes destinação adequada e amparada por lei.

16.23. Não transferência a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações assumidas, sem prévia e expressa autorização do contratante.

16.24. Comunicar à CONTRATADA, no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas) que antecede a data da entrega da prestação do serviço, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

16.25. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao objeto não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras.

16.26. Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, especialmente a legislação referente à Segurança e Medicina do Trabalho, aos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, e as Políticas, Normas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pelo contratante para a execução do contrato, tanto das dependências do contratante como externamente.

16.27. Fornecer aos empregados e fiscalizar o uso dos equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, em especial pelo que consta da Instrução Normativa nº 1/2010 -Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

16.28. Cumprir o estabelecido no documento no Termo de Confidencialidade e Sigilo, vide modelo presente no – ANEXO V – TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO;

16.29. Solicitar formalmente à CONTRATANTE autorização para a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do contrato;

16.30. As obrigações da contratada expressamente enunciadas no presente instrumento têm caráter exemplificativo e não excluem outras necessárias à perfeita e integral execução do objeto, decorrentes da legislação aplicável à espécie.

## **17. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

17.1. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA;

17.2. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

- 17.3. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por servidores designados para esse fim;
- 17.4. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 17.5. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas e nas atribuições, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;
- 17.6. Documentar as ocorrências havidas e controlar as ligações realizadas;
- 17.7. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA;
- 17.8. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato;
- 17.9. Disponibilizar instalações necessárias à prestação dos serviços;
- 17.10. Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos serviços;
- 17.11. Analisar mensalmente o Relatório Gerencial de Serviços, do mês seguinte à execução do serviço, observando se os níveis de serviços exigidos e se os indicadores foram alcançados;
- 17.12. Realizar o monitoramento e fiscalização dos serviços com registro das falhas detectadas e comunicando as ocorrências a CONTRATADA para tomada de ação corretiva e preventiva;
- 17.13. Caso necessário, realizar reuniões periódicas com a CONTRATADA, registradas em ata, para esclarecimento das ocorrências de falhas, atividades de manutenção e inspeção, avaliação da qualidade dos serviços bem como as obrigações contratuais;
- 17.14. Garantir conformidade com as Resoluções do Tribunal de Justiça do Maranhão relacionadas as políticas de contratações, gestão e fiscalização de contratos administrativos: (1) RESOL-GP-272022: Institui a Política de Governança de Contratações do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão; (2) RESOL-GP-52022: Dispõe sobre o planejamento e a execução dos projetos e das contratações em tecnologia da informação e comunicação no Tribunal de Justiça do Maranhão; (3) RESOL-GP-212018: Dispõe sobre a gestão e fiscalização dos contratos administrativos celebrados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão e estabelece rotinas para apuração e aplicação de sanções Administrativas às empresas contratadas.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

## **18. DAS SANÇÕES**

18.1 Pelo descumprimento das obrigações decorrentes da contratação, a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

18.1.1 Advertência por escrito, na forma do §2º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

18.1.2 Multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), por dia de atraso injustificado, sobre o valor total dos respectivos itens, até o limite de 30 (trinta) dias. O atraso superior a 30 (trinta) dias poderá caracterizar a inexecução total do objeto.

18.1.3 Multa compensatória de 15% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

18.1.3.1 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplente.

18.1.4. Impedimento de licitar e contratar com o TJMA, na ocorrência das infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo de 3 (três) anos.

18.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, na ocorrência das infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º do art. 156, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo de 3 (três) anos.

18.2. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021.

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

18.4. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

18.5 A aplicação das penalidades não impede que a Administração extinga unilateralmente o contrato, na forma estabelecida nos artigos 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021.

## **19. DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

19.1 A comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e vice-versa, solicitações, notificações ou intimações da Administração, decorrentes da contratação, serão realizadas pelos seguintes meios:

19.1.1 Mensagem por correio eletrônico (e-mail), utilizando-se os endereços eletrônicos previamente informados pelas partes, considerando-se recebida, para todos os efeitos legais, quando respondida a mensagem eletrônica ou confirmado o seu recebimento;

19.1.2 Carta registrada, considerando-se recebido, para todos os efeitos legais, na data da entrega pelos Correios aposta no recibo de entrega; ou

19.1.3 Documento entregue pessoalmente, considerando-se recebido, para todos os efeitos legais, na data da ciência aposta no documento.

19.2 Quando nenhuma dos meios acima forem possíveis ou viáveis, ou não surgirem efeitos, a Administração poderá utilizar-se de publicação no Diário da Justiça Eletrônico - DJe, considerando-se recebida a comunicação ou notificação, para todos os efeitos legais, na data da publicação.

## **20. SUBCONTRATAÇÃO**

20.1. Não será permitida a subcontratação do objeto contratado.

20.2. Deve-se reconhecer que, em uma abordagem conceitual rigorosa, dificilmente existiria uma situação em que a totalidade absoluta da prestação de serviços/fornecimento de produtos possa ser executada por uma única empresa sem recorrer a terceiros em nenhuma de suas etapas: transporte, fabricação de componentes etc.

20.3. Para efeito deste projeto, não será adotada esta abordagem conceitual rigorosa, bastando que a prestação de serviços direta ao TJMA, ainda que necessite recorrer a terceiros para obter os insumos necessários. Além disso, não há como permitir a transferência da obrigação contratual à terceiro, pois se assim fosse, estar-se-ia, in casu, admitindo a execução do núcleo do objeto contratado, culminando na subcontratação total, vedada pelo TCU.

## **21. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

21.1 As hipóteses de extinção do contrato deverão observar o disposto nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021.

## **22. DA ANTICORRUPÇÃO**

22.1. A contratada declara conhecer as normas de prevenção à corrupção, previstas na legislação brasileira, dentre elas a Lei Federal no 12.846/13 e seus regulamentos, e se compromete, por si, a cumpri-las fielmente, e observando os princípios da legalidade, moralidade, probidade, lealdade, confidencialidade, transparência, eficiência e respeito aos valores preconizados no Código de Ética Profissional, Conduta e Integridade dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (RES GP 59/2021).

## **23. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

23.1. É dever das partes contratantes observar e cumprir as regras impostas pela Lei Federal no. 13.709/18 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, no âmbito do CONTRATANTE, a respectiva finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.

23.2. É vedada à contratada a utilização de dados pessoais repassados em decorrência da contratação para finalidade distinta daquela do objeto do Contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

23.3. A contratada deverá adotar e manter medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais armazenados, processados ou transmitidos em decorrência do Contrato contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

23.4. Caberá à contratada implantar política para tratamento, com ênfase na prevenção ao vazamento de dados, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual.

23.5. A contratada compromete-se ao correto processamento e armazenamento dos dados pessoais a ela atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em decorrência da contratação por este CONTRATANTE.

23.6. A contratada deverá adotar as medidas de segurança e proteção dos dados pessoais porventura recebidos durante e após o encerramento da vigência do pacto administrativo celebrado com o CONTRATANTE, com vistas, principalmente, a dar cumprimento às obrigações legais ou regulatórias do controlador, respeitando os prazos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais para a guarda de tais dados, nos termos do art. 16, inciso I, da Lei Federal nº. 13.709/18.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

23.7 A contratada deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE, titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no art. 48 da Lei Federal nº. 13.709/18.

23.8 Para a execução do objeto deste Contrato, em observância ao disposto na Lei Federal no. 13.709/18 (LGPD), na Lei Complementar nº. 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), na Lei Federal nº. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), na RESOL-GP-132021, que Institui a Política de Privacidade dos Dados das Pessoas Físicas no Poder Judiciário do Estado do Maranhão e ao princípio da transparência, A contratada e seu(s) representante(s) fica(m) ciente(s) do acesso e da divulgação, por este CONTRATANTE, de seus dados pessoais, tais como número do CPF, RG, estado civil, endereço comercial, endereço residencial e endereço eletrônico.

## **24. CRITÉRIO DE SUSTENTABILIDADE**

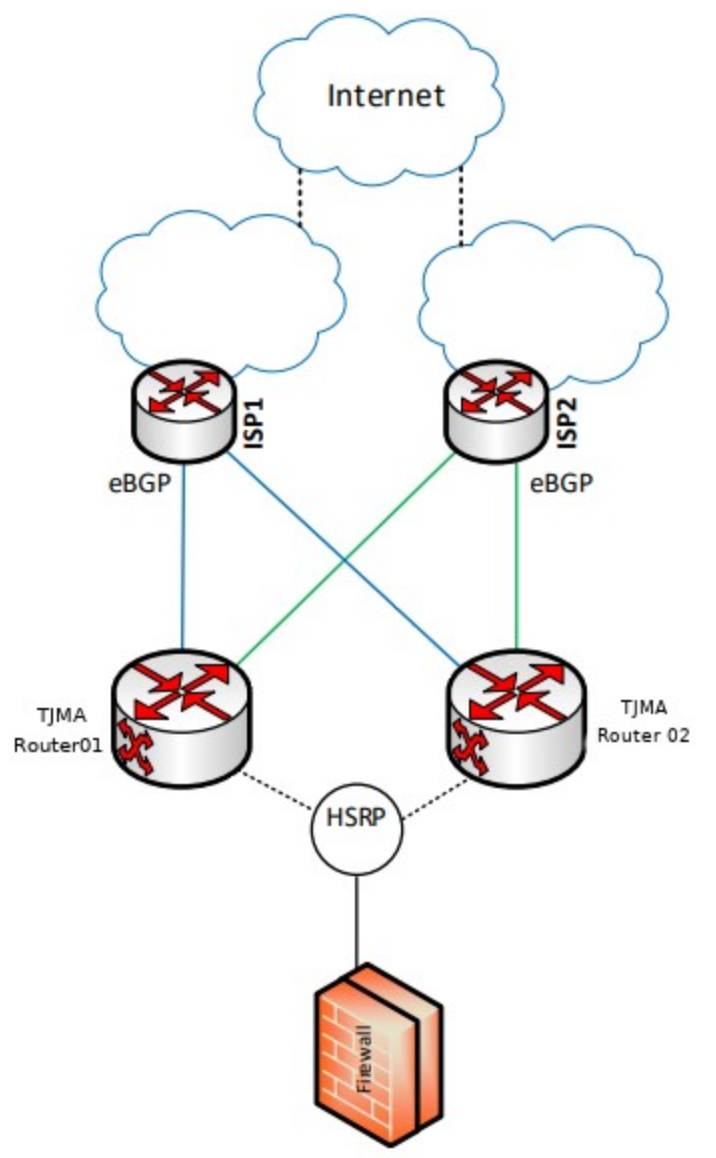
24.1 A CONTRATADA, como prática de sustentabilidade na execução dos serviços, deverá fornecer bens que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada, bem como ficar encarregada de promover o descarte adequado dos equipamentos e demais materiais recolhidos, seja quando do encerramento do contrato, por ocasião da substituição por outros, ou quando forem danificados irreversivelmente, seguindo os preceitos da Lei nº 12.305/10, que trata da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

## **25. SITUAÇÕES GERAIS**

26.1. Os casos omissos serão resolvidos pelas partes contratantes de comum acordo, tomando-se como base a Lei 14.133/2021.

Leonardo Araújo Sousa  
Divisão de Serviços de TI  
Diretoria de Informática  
Mat. 129502

## ANEXO I – DIAGRAMA DA ARQUITETURA LÓGICA





**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

## ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

### ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

| INDICADOR Número 01 - TAXA DE ENTREGA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| ITEM                                  | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |
| <b>Finalidade</b>                     | Garantir a taxa mínima de entrega de quadros para o funcionamento adequado dos circuitos contratados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                        |
| <b>Meta a cumprir</b>                 | Taxa mínima de entrega de quadros de 99,0% .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                        |
| <b>Instrumento de medição</b>         | Sistema informatizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |
| <b>Forma de acompanhamento</b>        | Pelo sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                        |
| <b>Periodicidade</b>                  | Mensal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                        |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>           | O circuito será verificado e valorado individualmente, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço. Da seguinte forma: $\text{DescontoSobreValorFinalCobradoPorCircuito} = \text{AjustePagamento} \times \text{ValorContratualDoCircuito}$                                                                                                       |                                        |
| <b>Início de Vigência</b>             | Data do recebimento definitivo do circuito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                        |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>  | Taxa de entrega mensal média (%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ajuste no pagamento (=AjustePagamento) |
|                                       | Abaixo de 99,0 a 98,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2,5 %                                  |
|                                       | Abaixo de 98,0 a 97,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5 %                                    |
|                                       | Abaixo de 97,0 a 96,5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8 %                                    |
|                                       | Abaixo de 96,5 a 96,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 16 %                                   |
|                                       | Abaixo de 96,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 20 %                                   |
|                                       | Abaixo de 80,00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100 %                                  |
| <b>Observações</b>                    | 1 - As medições deverão ser feitas entre o equipamento responsável pelo serviço no ambiente do contratante e o primeiro roteador na Internet;<br>2 - Os intervalos de tempo que os enlaces apresentarem aferições do percentual de perda de pacotes superiores ao valor especificado, serão considerados como períodos de indisponibilidade;<br>3 - Para o cálculo deste parâmetro serão considerados erros |                                        |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>de interface, pacotes corrompidos pelo enlace, bem como descartes injustificados por parte do roteador;</p> <p>4 - Para o cálculo deste parâmetro não serão considerados pacotes descartados em função do esgotamento da capacidade do link entre o roteador instalado no contratante e a Internet, situações definidas quando a utilização for superior a 80% (oitenta por cento) da utilização da taxa contratada.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

| INDICADOR Número 02 – DISPONIBILIDADE |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                        |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| ITEM                                  | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                        |
| <b>Finalidade</b>                     | Garantir a disponibilidade mensal do serviço de acesso Internet adequado aos circuitos contratados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                        |
| <b>Meta a cumprir</b>                 | Para o Link de Internet, disponibilidade de 99,35% (equivalente a 4 horas e 40 minutos de interrupção máxima em um mês de 30 dias);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                        |
| <b>Instrumento de medição</b>         | Sistema informatizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |
| <b>Forma de acompanhamento</b>        | Pelo sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |
| <b>Periodicidade</b>                  | Mensal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>           | I - O cálculo do índice de disponibilidade será feito baseado na seguinte fórmula:<br>Índice de Disponibilidade Mensal apurada = $(1 - \Sigma \text{interrupção do circuito ( minutos )}) \times 100 / 43.200 \text{ minutos}$<br>II - O circuito será verificado e valorado, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço. Da seguinte forma:<br>$\text{Desconto Sobre Valor Final Cobrado Por Circuito} = \text{Ajuste Pagamento} \times \text{Valor Contratual Do Circuito}$ |                                        |
| <b>Início de Vigência</b>             | Data do recebimento definitivo do circuito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                        |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>  | Diferença entre a disponibilidade acordada e a medida (%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ajuste no pagamento (=AjustePagamento) |
|                                       | Acima de 0,1 até 3,3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3,0 %                                  |
|                                       | Acima de 3,3 até 6,6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6%                                     |
|                                       | Acima de 6,6 até 10,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10%                                    |
|                                       | Acima de 10,0 até 20,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 20%                                    |
|                                       | Acima de 20,0 até 40,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 40 %                                   |
|                                       | Acima de 40,0 até 50,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 50 %                                   |
|                                       | Acima de 50,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100 %                                  |
| <b>Observações</b>                    | Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>1 - Paradas programadas pela CONTRATADA e aprovadas pelo contratante;</p> <p>2 - Paradas em função da falta de alimentação elétrica dos equipamentos instalados nas dependências do contratante;</p> <p>3 - Paradas internas ocasionadas pelo contratante, sem responsabilidade da CONTRATADA;</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| INDICADOR Número 03 – LATÊNCIA       |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| ITEM                                 | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |
| <b>Finalidade</b>                    | Garantir a latência média máxima, de forma a garantir o funcionamento adequado do circuito contratado.                                                                                                                                                                                       |                              |
| <b>Meta a cumprir</b>                | <b>META</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>LATÊNCIA MÉDIA MÁXIMA</b> |
|                                      | META                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 75 ms                        |
| <b>Instrumento de medição</b>        | Sistema informatizado.                                                                                                                                                                                                                                                                       |                              |
| <b>Forma de acompanhamento</b>       | Pelo sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |
| <b>Periodicidade</b>                 | Mensal.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>          | <p>O circuito será verificado e valorado, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço. Da seguinte forma:</p> $\text{DescontoSobreValorFinalCobradoPorCircuito} = \text{AjustePagamento} \times \text{ValorContratualDoCircuito}$ |                              |
| <b>Início de Vigência</b>            | Data do recebimento definitivo do circuito.                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | Ajuste no pagamento (=AjustePagamento) de 5%.                                                                                                                                                                                                                                                |                              |
| <b>Observações</b>                   | <p>1- Para META : As medições deverão ser feitas entre o roteador responsável pelo serviço no ambiente do contratante e o primeiro roteador na Internet;</p> <p>2 - Os intervalos de tempo que o enlace apresentar aferições de latência superiores ao valor especificado</p>                |                              |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

|  |                                                        |
|--|--------------------------------------------------------|
|  | serão considerados como períodos de indisponibilidade. |
|--|--------------------------------------------------------|

| INDICADOR Número 04 – TAXA DE ERRO   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITEM                                 | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Finalidade</b>                    | Medir a perda de pacote em cada acesso, com o objetivo de verificar a qualidade dos serviços prestados.                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Meta a cumprir</b>                | Fibra Ótica, taxa de erro máxima de $1 \times 10^{-8}$                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Instrumento de medição</b>        | Sistema informatizado. Para testes na rede do contratante, a taxa de erro será avaliada através do envio de pacotes de 2048 bytes por um período de 5 (cinco) minutos. Para a realização desse teste, será considerada a interligação da porta POP do Backbone da CONTRATADA e a porta do equipamento no lado do CONTRATANTE. |
| <b>Forma de acompanhamento</b>       | As informações para cálculo da taxa de erro serão obtidas das estatísticas geradas pelos equipamentos de borda do lado Cliente e da CONTRATADA.                                                                                                                                                                               |
| <b>Periodicidade</b>                 | A taxa de erro deverá ser medida na ativação do circuito e por solicitação do contratante junto à CONTRATADA.                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>          | A taxa de erro será obtida dividindo-se o número de bits recebidos com erro pelo número total de bits transmitidos no período de testes.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Início de Vigência</b>            | Não se aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | Não se aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Observações</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| INDICADOR Número 05 - VELOCIDADE DO ENLACE |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| ITEM                                       | DESCRIÇÃO |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Finalidade</b>                    | Velocidade efetiva do enlace (upload and download)                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Meta a cumprir</b>                | 1 Gbps (Gigabits por segundo)                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Instrumento de medição</b>        | Deverão ser utilizados softwares capazes de executar a medição (Exemplos: iPerf e LAN-SpeedTest).                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Forma de acompanhamento</b>       | Teste de transmissão ponto a ponto em modo direto e reverso, entre o SE o site remoto da CONTRATADA. Este teste deverá ser de carga de forma a atingir a velocidade de 1 Gbps. Considera-se atendido o indicador se em uma das repetições dos softwares de medição for atingida a velocidade contratada. |
| <b>Periodicidade</b>                 | A taxa de erro deverá ser medida na ativação do circuito e por solicitação do contratante junto à CONTRATADA a qualquer tempo.                                                                                                                                                                           |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>          | O circuito será verificado e valorado, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço. Da seguinte forma:<br><br>$\text{DescontoSobreValorFinalCobradoPorCircuito} = \text{AjustePagamento} \times \text{ValorContratualDoCircuito}$             |
| <b>Início de Vigência</b>            | Data do recebimento definitivo do circuito.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | Ajuste no pagamento (=AjustePagamento) de 10% por dia em que a velocidade esteja abaixo do limite contratado, sobre o valor da parcela mensal.                                                                                                                                                           |
| <b>Observações</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**INDICADOR Número 06 – PRAZO PARA  
REPARO/RESTABELECIMENTO DO LINK**



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

| ITEM                                        | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Finalidade</b>                           | Prazo limite para reparo/restabelecimento de acesso à Internet (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância ou falha.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Meta a cumprir / Limiar de qualidade</b> | <p>Prazo limite de 6 (seis) horas.</p> <p>Nota 1: não será computado para fins de cálculo deste indicador situações em que a CONTRATADA não tenha acesso às dependências da unidade afetada para efetuar o reparo.</p> <p>Nota 2: Salvo em situações que tiverem necessidades específicas, sendo necessário a operadora apresentar as considerações de alongamento de prazo nestes casos.</p> |
| <b>Instrumento de medição</b>               | Sistema informatizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Forma de acompanhamento</b>              | Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA para reparo do acesso à Internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Periodicidade</b>                        | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                 | <p>O circuito será verificado e valorado, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço. Da seguinte forma:</p> $\text{Desconto Sobre Valor Final Cobrado Por Circuito} = \text{Ajuste Pagamento} \times \text{Valor Contratual Do Circuito}$                                                                                        |
| <b>Início de Vigência</b>                   | Data do recebimento definitivo do circuito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>        | Ajuste no pagamento (=Ajuste Pagamento) de 3% por hora parada além do limite estabelecido no limiar de qualidade, aplicado sobre o valor da parcela mensal                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Observações</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**INDICADOR Número 07 – PRAZO PARA NOVA**



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

| INSTALAÇÃO/MUDANÇA DE ENDEREÇO       |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| ITEM                                 | DESCRIÇÃO                          |
| <b>Finalidade</b>                    | Não se aplica, a essa contratação. |
| <b>Meta a cumprir</b>                | Não se aplica.                     |
| <b>Instrumento de medição</b>        | Não se aplica.                     |
| <b>Forma de acompanhamento</b>       | Não se aplica.                     |
| <b>Periodicidade</b>                 | Não se aplica.                     |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>          | Não se aplica.                     |
| <b>Início de Vigência</b>            | Não se aplica.                     |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | Não se aplica.                     |
| <b>Observações</b>                   | Não se aplica.                     |

| INDICADOR Número 08 – TEMPESTIVIDADE DO SERVIÇO ANTI-DDOS |                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITEM                                                      | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                             |
| <b>Finalidade</b>                                         | Tempo em que o Serviço Anti-DDoS demora para entrar em ação. O serviço deve ser iniciado em até 15 (quinze) minutos após o início do ataque.                          |
| <b>Meta a cumprir</b>                                     | Prazo limite de 15 (quinze) minutos.                                                                                                                                  |
| <b>Instrumento de medição</b>                             | Sistema informatizado.                                                                                                                                                |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                            | O contato com a equipe do CONTRATANTE ou a atuação automática do serviço de deverá ocorrer no prazo definido no valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador |
| <b>Periodicidade</b>                                      | Mensal                                                                                                                                                                |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                               | Apuração do tempo decorrido desde o início do ataque com o valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador.                                                     |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>O circuito será verificado e valorado, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço. Da seguinte forma:</p> $\text{Desconto Sobre Valor Final Cobrado Por Circuito} = \text{Ajuste Pagamento} \times \text{Valor Contratual Do Circuito}$ |
| <b>Início de Vigência</b>            | Data do recebimento definitivo do circuito.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | Ajuste no pagamento (=Ajuste Pagamento) de 50% por ocorrência além do limite estabelecido no limiar de qualidade, aplicado sobre o valor da parcela mensal.                                                                                                                                            |
| <b>Observações</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>INDICADOR Número 09 – TEMPO DE MITIGAÇÃO DO SERVIÇO ANTI-DDOS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ITEM</b>                                                          | <b>DESCRIÇÃO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Finalidade</b>                                                    | Tempo em que o Serviço Anti-DDoS sustenta a mitigação.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Meta a cumprir</b>                                                | Esperado mitigação ocorrer sem limite de tempo enquanto durar o ataque, com quantidade ilimitada de eventos de ataque ao longo da vigência contratual.                                                                                                                                                         |
| <b>Instrumento de medição</b>                                        | Sistema informatizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                                       | O contato com a equipe do CONTRATANTE ou a atuação automática do serviço de deverá ocorrer no prazo definido no valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador.                                                                                                                                         |
| <b>Periodicidade</b>                                                 | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                                          | <p>Apuração do tempo decorrido desde o início da mitigação do ataque com o valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador.</p> <p>O circuito será verificado e valorado, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço. Da seguinte forma:</p> |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

|                                      |                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | $\frac{\text{DescontoSobreValorFinalCobradoPorCircuito}}{\text{AjustePagamento} \times \text{ValorContratualDoCircuito}} =$             |
| <b>Início de Vigência</b>            | Data do recebimento definitivo do circuito.                                                                                             |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | Ajuste no pagamento (=AjustePagamento) de 33% no caso em que a mitigação não limpe o tráfego, aplicado sobre o valor da parcela mensal. |
| <b>Observações</b>                   |                                                                                                                                         |



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

## ANEXO III– TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

### TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Ao

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,  
SÃO LUÍS – MARANHÃO

REF.: Contrato emergencial nº XXX/2023.

Prezados(as) Senhores(as):

A empresa \_\_\_\_\_, parte CONTRATADA no contrato TJMA \_\_\_\_/\_\_\_\_, neste ato representado pelo(a) Sr. (a) \_\_\_\_\_, portador(a) da CI/RG n.º \_\_\_\_\_ e do CPF n.º \_\_\_\_\_, se compromete, por intermédio do presente Termo, a não divulgar sem autorização, informações confidenciais do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO (TJMA) a que tiver acesso em decorrência da prestação do objeto do citado contrato, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** Consideram-se informações confidenciais quaisquer dados e informações do TJMA revelados antes ou depois da assinatura deste Termo, seus bens de informação, topologias, usuários, senhas de acesso, planos, processos, operações, pessoal, propriedades, produtos e serviços, e quaisquer outras que o mesmo considerar proprietárias e/ou confidenciais.

§ 1º – Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA deverá tratar a mesma sob sigilo até que venha a ser autorizada por escrito a tratá-la diferentemente pelo TJMA. De forma alguma se interpretará o silêncio do TJMA como liberação do compromisso de manter o sigilo da informação.



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

§ 2º Excluem-se das disposições desta cláusula, informações ou materiais que já estiverem disponíveis ao público em geral de qualquer forma que não em decorrência de sua revelação pela CONTRATADA.

**CLÁUSULA SEGUNDA:** A CONTRATADA se obriga a conhecer e observar a Política de Segurança da Informação disponível no *site* do TJMA.

**CLÁUSULA TERCEIRA:** A CONTRATADA concorda que as informações a que terá acesso serão utilizadas somente nos processos envolvidos para execução do objeto contratado.

**CLÁUSULA QUARTA:** A CONTRATADA determinará a todos os seus representantes – assim considerados: diretores, administradores, sócios, empregados, prepostos, agentes, colaboradores e prestadores de serviço a qualquer título (incluindo consultores e assessores) que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços - a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

**CLÁUSULA QUINTA:** Caso a CONTRATADA seja obrigada, em decorrência de intimação de autoridade judiciária ou fiscal, a revelar quaisquer informações, notificará por escrito ao TJMA imediatamente acerca da referida intimação, de forma a permitir que o TJMA possa optar entre interpor a medida cabível contra a ordem judicial ou administrativa ou consentir, por escrito, com a referida revelação.

**CLÁUSULA SEXTA:** A CONTRATADA se obriga a informar imediatamente ao TJMA qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

**CLÁUSULA SÉTIMA:** O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

Local e data

Atenciosamente,



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

---

<Razão Social da Proponente>  
<Assinatura e carimbo do Sócio ou Titular>  
<ou Representante Legal>



**TJMA**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

## ANEXO IV– TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

### TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Ao

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,  
SÃO LUÍS – MARANHÃO

Prezados(as) Senhores(as):

Contrato nº .....

Objeto .....

Por meio deste instrumento, a (nome da empresa) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do preposto), carteira de identidade nº ....., expedida pela ....., inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº ..... com endereço ..... para exercer a representação legal junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la nos demais atos que se relacionem a finalidade específica desta nomeação, que e a condução do contrato acima identificado.

Local e data  
(nome da empresa)

{nome e assinatura do representante legal confirmar poderes no estatuto social ou  
procuração) (qualidade do representante legal sócio-gerente, diretor, procurador)  
(nome e assinatura do preposto)