PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO ACRE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
Subsecretaria de Contratações de TIC - SUCTI

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 26/2026

Conformidade com o Guia de Contratações de TIC CNJ Versão 4.0 - Resolução CNJ nº 468/2022

Processo nº **2026-318**

contratação de empresa especializada em telecomunicações para o fornecimento de links de acesso à internet do tipo dedicado, com garantia de banda (100 Mbps) e redundância de conectividade com failover automático entre provedores distintos.

Rio Branco/AC, 03 de agosto de 2026.

PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO ACRE

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 26/2026

1. DO OBJETO:

1.1. Definição do Objeto

1.1.1. O objeto da presente contratação consiste na contratação de empresa especializada em telecomunicações para o fornecimento de links de acesso à internet do tipo dedicado, com garantia de banda (100 Mbps) e redundância de conectividade com failover automático entre provedores distintos. A contratação abrange o fornecimento de equipamentos em regime de comodato, serviços de instalação, manutenção, monitoramento e suporte técnico especializado, visando atender às unidades administrativas e judiciárias do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC) em todas as suas regionais. O contrato terá vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei, observando-se os quantitativos e especificações detalhadas na tabela abaixo:

ID	DESCRIÇÃO	UNID MEDIDA	CATMAT CATSER	QTD	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
1	**SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE LINK DE INTERNET (INCLUINDO EQUIPAMENTOS FIXOS)** Link de Acesso à internet, tipo dedicado, com garantia de banda nos Municípios da Regional Alto Acre (Assis Brasil, Brasiléia, Epitaciolândia, Xapuri). Velocidade de 100Mbps. (Cada unidade corresponde a 12 meses).	Unidade	26484	4		
2	**SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE LINK DE INTERNET (INCLUINDO EQUIPAMENTOS FIXOS)** Link de Acesso à internet, tipo dedicado, com garantia de banda nos Municípios da Regional Baixo Acre (Acrelândia, Bujari, Capixaba, Plácido de Castro, Porto Acre, Senador Guiomard, Rio Branco). Velocidade de 100Mbps. (Cada unidade corresponde a 12 meses).	Unidade	26484	7		
3	**SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE LINK DE INTERNET (INCLUINDO EQUIPAMENTOS FIXOS)** Link de Acesso à internet, tipo dedicado, com garantia de banda nos Municípios da Regional Purus (Manoel Urbano e Sena Madureira). Velocidade de 100Mbps. (Cada unidade corresponde a 12 meses).	Unidade	26484	2		
4	**SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE LINK DE INTERNET (INCLUINDO EQUIPAMENTOS FIXOS)** Link de Acesso à internet, tipo dedicado, com garantia de banda nos Municípios da Regional Juruá (Cruzeiro do Sul, Mâncio Lima e Rodrigues Alves). Velocidade de 100Mbps. (Cada unidade corresponde a 12 meses).	Unidade	26484	4		
5	**SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE LINK DE INTERNET (INCLUINDO EQUIPAMENTOS FIXOS**) Link de Acesso à internet, tipo dedicado, com garantia de banda nos Municípios da Regional Tarauacá-Envira (Feijó e Tarauacá). Velocidade de 100Mbps. (Cada unidade corresponde a 12 meses).	Unidade	26484	2		

2. DO OBJETO:

2.1. Motivação

2.1.1. A fundamentação desta contratação, baseada no DOD nº 15/2026, ampara-se na necessidade de suporte à digitalização impulsionada pela Resolução CNJ nº 345/2020 (Juízo 100% Digital) e pela Resolução CNJ nº 370/2021 (Estratégia Nacional de TIC). Para além existem: dependência contínua de conectividade para operação dos sistemas PJe, SEEU, BNMP, SEI e demais sistemas corporativos; suporte ao modelo de trabalho híbrido e ao atendimento remoto ao cidadão; viabilização de audiências telepresenciais, videoconferências e sessões de julgamento virtuais com alta qualidade; eliminação do risco crítico de ponto único de falha (Single Point of Failure). Nesse esteio, a dependência de um único provedor ou rota expõe o Tribunal a interrupções por falhas técnicas, rompimento de fibras, manutenções ou ataques cibernéticos. Assim há a necessidade de arquitetura redundante com provedores distintos e rotas fisicamente separadas, garantindo failover automático sem interrupção perceptível aos usuários.

2.2. Alinhamento Estratégico

2.2.1. O objeto da contratação está previsto no "Plano de Contratações de STIC 2026 do Poder Judiciário do Estado do Acre", conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.2.2. O objeto da contratação também está alinhado com o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Acre do 2026 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2026 do Poder Judiciário do Estado do Acre, conforme demonstrado abaixo.

2.2.3. A contratação encontra consonância com à Estratégia Nacional de Segurança da Informação Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ) instituída por meio da Resolução CNJ nº 396/2021, que tem o objetivo de aprimorar o nível de maturidade em segurança cibernética nos órgãos do Poder Judiciário, abrangendo os aspectos fundamentais da segurança da informação para o aperfeiçoamento necessário à consecução desse propósito.

2.2.4. Os objetivos da ENSEC-PJ são a base para tornar o espaço cibernético mais confiável, resistente, inclusivo e seguro e visam direcionar as ações dos órgãos do Poder Judiciário na área de segurança cibernética. Portanto, esta demanda deverá respeitar e observar os enunciados da Resolução CNJ nº 396/2021.

2.2.5. No que tange ao Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Acre, vislumbra-se o alinhamento aos objetivos estratégicos traçados. No que concerne ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), para os anos de 2021/2026, que tem o objetivo de detalhar e acompanhar as principais ações e o alcance das metas previstas para os indicadores de TIC do Poder Judiciário do Estado do Acre esta contratação atinge a ID 01, do Plano de Ações que apresenta a lista de indicadores e metas de TIC previsto para o período de vigência do PDTIC, como:

2.2.6. A solução indicada está alinhada às necessidades de negócio uma vez que permite a implementação dos controles estabelecidos e alterações que dispõe sobre o uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação do Poder Judiciário do Estado do Acre.

2.2.7. Esta contratação também será orientada, no que couber, as orientações e disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei Federal n° 13.70919, de 14 de agosto de 2018.

2.3. Objetivos

2.3.1. São objetivos táticos e operacionais desta contratação:

a) Garantir a disponibilidade ininterrupta dos sistemas judiciais eletrônicos;
b) Implementar arquitetura redundante com failover automático entre provedores distintos;
c) Assegurar disponibilidade mínima de 99,35% mensal por link;

d) Garantir latência inferior a 100ms e perda de pacotes inferior ou igual a 2%;
e) Suportar audiências telepresenciais e videoconferências com estabilidade;
f) Eliminar períodos de inatividade forçada por indisponibilidade de rede;
g) Permitir a segmentação de tráfego entre links (corporativo, sistemas críticos e internet);
h) Reforçar a segurança cibernética institucional.

2.4. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

2.4.1. O presente Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) nº 15/2026 e os Estudos Técnicos Preliminares constantes no Processo nº 2026-318, que validaram a viabilidade técnica e econômica da solução.

2.5. Análise de Mercado de TIC

2.5.1. A presente análise de mercado foi elaborada com o objetivo de identificar as soluções técnica e funcionalmente viáveis no mercado de TIC para atender à necessidade de conectividade corporativa de alta disponibilidade das unidades administrativas e judiciárias do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC), considerando o cálculo dos custos totais de propriedade (Total Cost of Ownership - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos serviços, a exemplo dos valores de instalação, mensalidade, equipamentos, manutenção, suporte técnico e treinamento.

2.5.2. A memória de cálculo que referencia os preços e os custos utilizados na análise consta da pesquisa de preços, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados, incluindo pesquisa no Painel de Preços do Governo Federal, consultas a atas de registro de preços e contratações similares de órgãos públicos.

2.5.3. Considerando as necessidades e requisitos da demanda, visualizou-se no mercado de TIC 3 (três) alternativas de solução:

a) Solução 1: Link dedicado terrestre (fibra óptica ou rádio licenciado) com garantia de banda de 100$Mbps$100Mbps e redundância de conectividade mediante provedores distintos, com failover automático;

b) Solução 2: Link dedicado terrestre único, sem redundância, com garantia de banda de 100$Mbps$100Mbps;

c) Solução 3: Internet via satélite de baixa órbita (LEO - Low Earth Orbit), como solução complementar para localidades sem infraestrutura terrestre.

2.5.4. Descrição e avaliação de cada solução identificada, considerando a aderência técnica à necessidade da demanda, a ponderação econômica, os serviços acessórios necessários e as contratações em outros entes públicos:

a) Solução 1 - Link dedicado terrestre com redundância de provedores distintos e failover automático:

- Aderência técnica: Alta. A solução atende plenamente à necessidade de alta disponibilidade e continuidade dos serviços jurisdicionais, eliminando o risco de ponto único de falha (SPOF) mediante a contratação de links de provedores distintos, com rotas de fibra óptica fisicamente separadas e preferencialmente tecnologias de acesso diversificadas. O failover automático garante a redireção do tráfego sem interrupção perceptível dos serviços, assegurando a operação ininterrupta dos sistemas PJe, SEEU, BNMP, SEI e das videoconferências judiciais.
- Ponderação econômica: Apresenta a melhor relação custo-benefício (TCO) quando comparada às demais alternativas, considerando o custo por Mbps, a disponibilidade de infraestrutura terrestre nos municípios atendidos e os custos de manutenção e suporte.

- Serviços acessórios: Fornecimento de equipamentos CPE em regime de comodato, instalação, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento 24x7, suporte técnico especializado e proteção anti-DDoS.
- Contratações em outros entes públicos: Solução amplamente adotada por tribunais de justiça, órgãos públicos federais e estaduais, a exemplo do Pregão Eletrônico SRP nº 198/2025 da Secretaria de Estado de Educação, Cultura e Esporte do Acre (SEE), que contratou links de internet dedicados com SLA de 99,35% de disponibilidade, latência inferior a 100ms e perda de pacotes inferior ou igual a 2%.

b) Solução 2 - Link dedicado terrestre único, sem redundância:

- Aderência técnica: Baixa. Embora atenda à necessidade básica de conectividade, a solução mantém o risco crítico de ponto único de falha (SPOF), inadequado à criticidade dos sistemas judiciais eletrônicos e das audiências telepresenciais, uma vez que qualquer interrupção no link principal paralisaria as atividades do Tribunal.
- Ponderação econômica: Apresenta menor custo imediato, porém o risco de indisponibilidade gera custos indiretos elevados decorrentes de paralisações dos serviços jurisdicionais.
- Serviços acessórios: Fornecimento de equipamentos CPE, instalação, manutenção e suporte técnico, sem garantia de redundância.
- Contratações em outros entes públicos: Solução adotada em contratações de menor criticidade, não recomendada para serviços essenciais de alta disponibilidade.

c) Solução 3 - Internet via satélite de baixa órbita (LEO):

- Aderência técnica: Média. A solução é viável como complemento para localidades sem infraestrutura terrestre de telecomunicações, porém apresenta latência superior e custo por Mbps mais elevado quando comparada à fibra óptica, sendo inadequada como solução principal para as unidades com disponibilidade de infraestrutura terrestre.
- Ponderação econômica: Custo por Mbps superior e dependência de franquias de dados, o que eleva o TCO para o volume de tráfego demandado pelas unidades judiciárias.
- Serviços acessórios: Fornecimento de terminais satelitais, instalação, manutenção, suporte técnico e monitoramento de consumo de franquia.
- Contratações em outros entes públicos: Solução adotada por tribunais e órgãos públicos para comarcas isoladas e unidades móveis, a exemplo do TR nº 25/2026 do próprio TJAC para link satélite em comarcas isoladas e veicular.

2.5.5. Considerando a Solução 1 (link dedicado terrestre com redundância de provedores distintos e failover automático) como a solução mais vantajosa, foi efetuada pesquisa de preços fundamentada com o objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Assim, foram encontrados os seguintes editais cujos extratos estão incluídos no Anexo "Contratações Públicas Similares" dos Estudos Preliminares:

a) Pregão Eletrônico SRP nº 198/2025 - Secretaria de Estado de Educação, Cultura e Esporte do Acre (SEE): contratação de 656 links de internet dedicados para unidades administrativas e escolas, com SLA de 99, 3599,35 de disponibilidade, latência inferior a 100ms100ms e perda de pacotes inferior ou igual a 22, instalação em até 45 dias e fornecimento de equipamentos em comodato;

b) Dispensa de Licitação n. 038/2026. Polícia Civil do Estado da Paraíba: Contratação de serviço técnico especializado para fornecimento de link de acesso à internet tipo dedicado, com velocidade mínima de 100Mbs FULL, utilizando infraestrutura de fibra ótica.;

c) Pregão Eletrônico n. 90027/2025 - Defensoria Pública-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul: Contratação de serviços de comunicação de dados de rede privada, por meio de link terrestre de fibra óptica, com a finalidade de operar como link secundário, pelo período de 60 meses, para atender à demanda atual e às futuras expansões da defensoria pública do estado de mato grosso do sul, abrangendo 69 localidades, nas condições estabelecidas no termo de referência.

2.6. Benefícios e Resultados

2.6.1. Eficácia: Garantia de continuidade das audiências telepresenciais e peticionamentos nos sistemas PJe, SEEU, BNMP e SEI, sem interrupções motivadas por falta de conectividade.

2.6.2. Eficiência: Eliminação de períodos de inatividade forçada de magistrados e servidores por indisponibilidade de rede.

2.6.3. Economicidade: Redução de custos operacionais decorrentes de paralisações e modelo de prestação de serviços com fornecimento de equipamentos em comodato.

2.6.4. Padronização: Unificação dos modelos de equipamentos (CPE), acordos de nível de serviço (SLA) e suporte técnico centralizado pela SETIC.

2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

2.7.1. Os quantitativos foram estipulados com base no mapeamento da infraestrutura do PJAC:

- 4 links fixos de 100 Mbps: Regional Alto Acre;
- 7 links fixos de 100 Mbps: Regional Baixo Acre;
- 2 links fixos de 100 Mbps: Regional Purus;
- 4 links fixos de 100 Mbps: Regional Juruá;
- 2 links fixos de 100 Mbps: Regional Tarauacá-Envira.

2.8. Impacto ambiental

2.8.1. A contratação observa o Plano de Logística Sustentável do PJAC e a Resolução CNJ nº 400/2021. O modelo de locação transfere à contratada o encargo pelo descarte ecologicamente correto dos resíduos eletrônicos.

2.9. Impacto social e cultural

2.9.1. Promoção da cidadania e inclusão digital para as populações do interior do Acre, permitindo o acesso democratizado aos serviços da Justiça mediante a garantia de conectividade estável.

2.10. Conformidade Legal

2.10.1. A contratação atende plenamente aos seguintes ditames normativos:

- Lei Federal nº 14.133/2021;
- Resolução CNJ nº 468/2022;
- Resolução CNJ nº 370/2021;
- Resolução CNJ nº 396/2021 (ENSEC-PJ);
- Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD);
- Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
- Normas regulamentares da ANATEL (SCM).

3. DA LICITAÇÃO:

3.1. Da Prestação da Contratação

3.1.1. O objeto desta licitação consiste na prestação de serviços continuados de telecomunicações para fornecimento de links de acesso à internet do tipo dedicado, com garantia de banda de 100$Mbps$100Mbps e redundância de conectividade, incluindo a disponibilização de equipamentos em regime de comodato, serviços de instalação, ativação, suporte técnico especializado 24/7 e manutenção preventiva e corretiva, conforme especificações técnicas contidas neste Termo de Referência. A definição do objeto é precisa, suficiente e clara, vedadas especificações que, por excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, limitem ou frustrem a competição ou a realização do fornecimento da solução, nos termos do art. 13 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

3.1.2. O contrato terá vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente por até 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 105 a 114 e 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, dada a natureza continuada do serviço de comunicação de dados indispensável ao funcionamento das unidades jurisdicionais. O contrato que previr a operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, nos termos do inciso XXXI do art. 2º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, poderá ter vigência máxima de 15 (quinze) anos.

3.1.3. O licitante vencedor será regularmente convocado para assinar a Ata de Registro de Preços no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa, conforme previsto no Edital.

3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação

3.2.1. O objeto enquadra-se como serviço comum de Tecnologia da Informação e Comunicação, nos termos do art. 6º, inciso XLI, da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no mercado por meio de especificações usuais.

3.2.2. Quanto à classificação orçamentária, as despesas possuem natureza de Despesas Correntes, classificadas no elemento de despesa 339040 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica). Não haverá incorporação de bens patrimoniais permanentes (bens de capital) ao acervo do Poder Judiciário, visto que os equipamentos serão fornecidos sob o regime de comodato.

3.2.3. Trata-se de serviço de caráter continuado, uma vez que a interrupção da conectividade comprometeria diretamente a prestação jurisdicional, a realização de audiências telepresenciais e o acesso aos sistemas corporativos (PJe, SEEU, BNMP, SEI, etc.) nas unidades do PJAC, caracterizando-se pela essencialidade e habitualidade da prestação.

3.3. Do Parcelamento e Adjudicação

3.3.1. Em atendimento ao art. 47, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, ao art. 18, § 1º, inciso VIII, da referida lei e ao art. 9º, inciso VII, da Instrução Normativa SEGES nº 58/2022, e ao Estudo Técnico Preliminar, o objeto será parcelado em 5 (cinco) itens, correspondentes às regionais do estado do Acre, adjudicados pelo critério de menor preço por item.

3.3.2. Justificativa para o parcelamento:

- O parcelamento por regionais amplia a competitividade, permitindo a participação de provedores regionais e locais, em observância ao art. 47, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021;

- As peculiaridades geográficas do estado do Acre (grandes distâncias, densa cobertura florestal e infraestrutura de telecomunicações limitada no interior) favorecem a atuação de empresas com presença local em cada regional, com rotas de fibra óptica e capacidade de atendimento específicas;
- O parcelamento reduz os custos de gestão e viabiliza a economia de escala, sem prejuízo da exigência de redundância entre provedores distintos;
- A divisão em itens isolados não gera risco de incompatibilidade técnica, uma vez que cada item corresponde a um conjunto independente de unidades geograficamente distribuídas.

3.3.3. Consórcio: Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando que o mercado nacional dispõe de amplo número de fornecedores e provedores capazes de executar a totalidade do objeto de forma individual, nos termos do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.3.4. Subcontratação: Será admitida a subcontratação parcial, limitada a 20% do valor do item, restrita a serviços de última milha (last mile), mediante autorização prévia e escrita da Administração, nos termos do art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilidade integral e exclusiva da Contratada.

3.4. Modalidade e Tipo de Licitação

3.4.1. A licitação será realizada na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, sob o Sistema de Registro de Preços (SRP), adotando-se o critério de julgamento por Menor Preço por Item, em observância ao art. 6º, inciso XLI, e art. 29 da Lei Federal nº 14.133/2021, à Resolução CNJ nº 468/2022 e, no que couber, ao Decreto Estadual nº 11.363, de 22 de novembro de 2023.

3.4.2. O certame será realizado por meio do Sistema de Compras do Governo Federal (COMPRASGOV), com as seguintes características:

a) Modo de disputa: Aberto, com lances automáticos;
b) Valor de caráter sigiloso: Sim - Valor Estimado (orçamento sigiloso), visando evitar a indução dos lances pelos valores orçados;
c) Preferência ME/EPP/EQUIPARADAS: Sim, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, quando cabível;
d) Intervalo mínimo de diferença entre os lances (disputa aberta): R$ 0,01 (um centavo);
e) Inversão de fases: Não;
f) Endereço eletrônico: http://www.gov.br/compras/pt-br/ e Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);
g) Data e horário de abertura definida no Edital;

3.4.3. Não se aplica a exigência de amostra ou prova de conceito como etapa obrigatória do certame, por se tratar de contratação de serviços com especificações técnicas objetivas, ressalvada a possibilidade de solicitação de Prova de Conceito (PoC) durante a análise da proposta, conforme item 3.6.

3.5. Critérios de Habilitação

3.5.1. A habilitação jurídica limita-se à comprovação de existência jurídica da pessoa e, quando cabível, de autorização para o exercício da atividade a ser contratada, nos termos do art. 66 da Lei Federal n° 14.133/2021.

3.5.2. As licitantes deverão comprovar a habilitação econômico-financeira, restrita à apresentação da seguinte documentação, nos termos do art. 69 da Lei Federal n° 14.133/2021, conforme abaixo: a) Balanço patrimonial,

demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais; b) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da Licitante; c) Comprovação de patrimônio líquido mínimo ou capital social mínimo equivalente a 1010 do valor estimado da contratação, nos termos do art. 69, § 3º, da Lei Federal nº 14.133/2021; d) Comprovação de índices de liquidez corrente e geral superiores a 1(um)1(um), visando assegurar a manutenção do equilíbrio da equação econômico-financeira.

3.5.3. As habilitações fiscal, social e trabalhista serão aferidas mediante a verificação dos seguintes requisitos, nos termos do art. 68 da Lei Federal n° 14.133/2021, conforme abaixo: a) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal; b) Certidão Negativa de Débitos Estaduais e Municipais; c) Certidão Negativa de Débito - CND, comprovando regularidade com o INSS; d) Certificado de Regularidade do FGTS - CRF; e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT; f) Certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior; a exigência de atestados será restrita às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação, assim consideradas as que tenham valor individual igual ou superior a 44 do valor total estimado da contratação; g) Será admitida a exigência de atestados com quantidades mínimas de até 5050 das parcelas de que trata o referido parágrafo, vedadas limitações de tempo e de locais específicos relativas aos atestados; h) Em se tratando de serviços contínuos, o edital poderá exigir certidão ou atestado que demonstre que a Licitante tenha executado serviços similares ao objeto da licitação, em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo, que não poderá ser superior a 3 (três) anos.

3.5.4. Das qualificações Técnico-Operacional e Regulatória: a) Licenciamento ANATEL: Apresentação do Termo de Autorização de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), devidamente expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) em nome da licitante ou de sua parceira/fornecedora da capacidade de rede; b) Atestado de Capacidade Técnica: Apresentação de um ou mais atestados emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou ou executa serviços similares de complexidade tecnológica equivalente, envolvendo o fornecimento de links de internet dedicados com garantia de banda e redundância, por prazo não inferior a 1 (um) ano; c) Atestado de Quantidades Mínimas: O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a prestação de serviços para, no mínimo, 5050 dos quantitativos do objeto; d) A licitante deverá comprovar a autonomia de Sistema Autônomo (AS) com protocolo BGP, quando aplicável, para a operação da solução proposta.

3.6. Critério técnico de aceitação das propostas

3.6.1. A proposta comercial deverá conter o detalhamento de todos os itens do certame, com indicação dos valores unitários e globais, respeitando os preços máximos fixados pela Administração, incluindo todos os tributos, encargos e custos, com prazo de validade mínimo de 90 (noventa) dias.

3.6.2. Análise Técnica e Homologação: a) A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar a documentação descritiva detalhada (datasheets, manuais ou catálogos do fabricante) comprovando o atendimento integral de todos os Requisitos Funcionais, de Arquitetura e de Serviço estabelecidos no item 5 deste Termo de Referência; b) A Administração reserva-se o direito de solicitar a demonstração prática da solução (Prova de Conceito - PoC) para verificar a compatibilidade com a infraestrutura corporativa do PJAC, incluindo redes IPv4/IPv6, roteamento BGP, failover automático e ferramentas de monitoramento; c) Os critérios técnicos de aceitação estão relacionados às exigências técnicas da solução, incluindo a realização de testes de aceite (garantia de banda, latência, perda de pacotes e disponibilidade) após a instalação, conforme especificado no item 4.8 deste Termo de Referência.

3.6.3. Os critérios legais também serão utilizados como critério de aceitação, como o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), a Lei de Propriedade Intelectual de Software (Lei Federal nº 9.609/1998) e demais normativos aplicáveis.

4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

4.1. Papéis Desempenhados na contratação

4.1.1. Para a execução do contrato, é mandatório que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:

a) Autoridade competente: Titular da unidade/setor do órgão ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de fiscalização;

b) Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Demandante da Solução de TIC (STIC), designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

c) Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, designado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;

d) Fiscal Demandante: servidor representante da Área Demandante da solução, designado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;

e) Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa do órgão, designado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações. fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais. O fiscal administrativo deverá ser designado pela autoridade competente e não poderá ser servidor da área de TIC, salvo em situações excepcionais, devidamente justificada, Resolução CNJ nº 468/2022, artigo 24, §3;

f) Preposto: funcionário representante da empresa Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e

g) Representante da Contratada: Responsável legal da Contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto.

4.2. Formas de comunicação e acompanhamento

4.2.1. Mecanismos formais de comunicação, entre o órgão e a Contratada a serem utilizadas para todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de TIC, a exemplo:

a) Ata de Reunião;
b) Correio eletrônico (e-mail);
c) Ofício;
d) Ordem de Serviço;
e) Sistema de abertura de chamados;
f) Processo administrativo eletrônico do órgão;
g) poderão ser acrescidos outros meios de acompanhamento

4.3. Principais marcos e eventos da Execução do contrato

4.3.1. A tabela abaixo foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução do contrato:

Etapa	Descrição	Prazo	Atores	Artefato	Canal
1	Assinatura do contrato	Até o 5º (quinto) dia útil da convocação para a assinatura do contrato	Diretor Geral/Preposto ou Representante da Contratada	Contrato assinado	GRP
	Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado	
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	Diretor Geral	Portaria de designação	GRP
3	Reunião de alinhamento (Kick-off)	Até o 5º (quinto) dia útil após a assinatura do contrato.	Gestor do Contrato/ Preposto	Ata de reunião de alinhamento	GRP
4	OS de Instalação	A critério do TJAC	Gestor/Fiscal Técnico	Ordem de Serviço	
5	Instalação e Testes	Até 45 dias após OS	Contratada/Fiscal	Relatório de Testes	
6	Recebimento Definitivo	Até 5 dias úteis após testes	Fiscal/Gestor	TRD	
7	Faturamento Mensal	Durante vigência (24 meses)	Contratada/Fiscal	RGS e Nota Fiscal	

4.4. Dinâmica da execução

4.4.1. Local de Execução: As unidades administrativas e judiciárias do Poder Judiciário do Estado do Acre (PJAC) listadas na Seção 1.2 deste Termo de Referência, abrangendo as 55 (cinco) regionais do estado: Alto Acre (Assis Brasil, Brasiléia, Epitaciolândia, Xapuri), Baixo Acre (Acrelândia, Bujari, Capixaba, Plácido de Castro, Porto Acre, Senador Guiomard, Rio Branco), Purus (Manoel Urbano, Sena Madureira), Juruá (Cruzeiro do Sul, Mâncio Lima, Rodrigues Alves) e Tarauacá-Envira (Feijó, Tarauacá).

4.4.2. Horário e Logística: O serviço de conectividade deverá estar disponível de forma ininterrupta, 2424 (vinte e quatro) horas por dia, 77 (sete) dias por semana, incluindo feriados e finais de semana, dada a essencialidade do serviço para a prestação jurisdicional. As instalações físicas deverão ser previamente agendadas com a fiscalização para não interromper o expediente forense, sendo executadas preferencialmente fora do horário de funcionamento das unidades. Em caso de intervenções físicas (passagem de cabeamento, perfurações ou instalação de equipamentos), a Contratada responderá pela recomposição da alvenaria, pintura e demais estruturas afetadas, às suas expensas.

4.4.3. Rotina de execução e prazos de instalação: A ativação de cada link deverá ocorrer no prazo máximo de 4545 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço (OS) pela Administração, observando-se o cronograma previamente aprovado pela fiscalização contratual. A instalação compreenderá a entrega, configuração e ativação dos equipamentos, a realização dos testes de aceite e a emissão do relatório de testes, conforme especificado no item 5 deste Termo de Referência. O início da prestação dos serviços mensais contínuos ocorrerá após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) da instalação.

4.4.4. Vigência do Contrato: O contrato terá vigência de 2424 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 14.133/2021, dada a natureza continuada do serviço.

4.4.5. Manutenção e tempo de reparo: A Contratada deverá prestar manutenção preventiva e corretiva durante toda a vigência contratual, observando os seguintes tempos de reparo, conforme a criticidade do chamado: a) Chamados de

criticidade alta (indisponibilidade total do link): início do atendimento em até 11 (uma) hora e solução definitiva em até 44 (quatro) horas; b) Chamados de criticidade média (degradação parcial do serviço): início do atendimento em até 22 (duas) horas e solução definitiva em até 88 (oito) horas; c) Chamados de criticidade baixa (problemas pontuais): início do atendimento em até 44 (quatro) horas e solução definitiva em até 2424 (vinte e quatro) horas.

4.4.5.1. Manutenções programadas: Qualquer intervenção preventiva que possa causar interferência no serviço deverá ser comunicada à Administração com antecedência mínima de 55 (cinco) dias úteis e executada preferencialmente no período noturno (entre 18*h*18h e 05*h*05h), mediante anuência prévia do órgão contratante.

4.4.5.2. Reposição de peças e equipamentos: A Contratada é responsável pela substituição de componentes ou equipamentos com defeito, sem ônus adicional ao contratante, garantindo a pronta retomada dos serviços. Todos os custos relacionados à manutenção deverão estar incluídos na contratação.

4.4.6. Monitoramento do contratante: A Contratada deverá disponibilizar à SETIC acesso a ferramenta de monitoramento e relatórios gerenciais mensais (Relatório Gerencial de Serviço - RGS), contendo os indicadores de disponibilidade, latência, perda de pacotes, volume de tráfego, número de chamados abertos, tempo médio de resposta, tempo médio de solução e taxa de cumprimento dos prazos do SLA, permitindo o acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

4.4.7. Segurança da Informação: A Contratada e seus prepostos assinarão o Termo de Sigilo e Confidencialidade, cumprindo rigorosamente a LGPD (Lei nº 13.709/2018), a Resolução CNJ nº 396/2021 (ENSEC-PJ) e as políticas e normas de segurança da informação do Poder Judiciário do Estado do Acre, conforme disposto no item 4.4.6 do modelo e no item 5.2.9 deste Termo de Referência.

4.4.8. Capacitação: A Contratada deverá fornecer treinamento operacional e documentação técnica à equipe da SETIC para operação, configuração, monitoramento e extração de relatórios das ferramentas de gerenciamento da solução, sempre que necessário para a instalação, configuração e operação dos links.

4.5. Instrumentos formais de solicitação do objeto

4.5.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de <parcela relevante do objeto>, a exemplo:

a) Ordem de serviço;
b) Chamado eletrônico;
c) Chamado telefônico;
d) etc.

4.6. Instrumentos formais de solicitação do objeto

4.6.1. A produtividade e a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC pela Contratada serão definidas pelos seguintes parâmetros, com base em pesquisas de mercado e nas especificações técnicas do Edital: a) Ativação de cada link em até 4545 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço (OS), com realização dos testes de aceite; b) Capacidade de atendimento simultâneo de chamados técnicos em todas as regionais do estado; c) Disponibilidade de Central de Atendimento (Help Desk) 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), acessível por número nacional gratuito (0800) ou aplicativo de mensagens, com atendimento em português; d) Índice mínimo de conformidade com os tempos de solução dos chamados de suporte de 9595.

4.6.2. Os critérios de aceitação dos serviços prestados abrangerão métricas, indicadores e níveis mínimos de serviço com os valores aceitáveis para os principais elementos que compõem a solução de TIC, conforme abaixo: a) Disponibilidade do link: mínimo de 99, 3599,35 mensal; b) Latência: inferior a 100ms100ms; c) Perda de pacotes: inferior ou igual a 22; d) Tempo de reparo: solução definitiva em até 44 horas para criticidade alta, até 88 horas para criticidade média e até 2424 horas para criticidade baixa; e) Garantia de banda: garantia efetiva da banda contratada de 100 Mbps100 Mbps, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com medição e relatórios de comprovação.

4.6.3. Os níveis de serviço exigidos deverão ser propostos conforme preconiza a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 5, de 26/05/2017. A seguir, as tabelas de Níveis de Serviço exigidos para a solução:

N° 01 Índice de disponibilidade do link	
Item	**Descrição**
Descrição	Garantia de disponibilidade do link dedicado de 100 Mbps.
Finalidade	Minimizar os efeitos de indisponibilidade dos serviços de conectividade e garantir a continuidade da prestação jurisdicional.
Metas a cumprir	Disponibilidade mínima de 99,35% mensal.
Instrumento de medição	Ferramenta de monitoramento de rede.
Forma de acompanhamento	Relatório Gerencial de Serviço – RGS.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	(Tempo Total - Tempo Indisponível) / Tempo Total x 100
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajustes no pagamento	Maior que 90% - 100% da parcela mensal. Entre 80% e 90% - 75% da parcela mensal. Menor que 80% - 50% da parcela mensal.
Sanções	99,35% - 100% da parcela mensal; Entre 99% e 99,35% - 80% da parcela mensal; 99% - 50 50% - Multa de 2,5% do valor do contrato.

N° 02 Índice de latência da rede	
Item	**Descrição**
Descrição	Atraso na transmissão de dados.
Finalidade	Garantir baixa latência para os sistemas críticos (PJe, SEEU, BNMP, SEI) e videoconferências judiciais
Metas a cumprir	Latência inferior a 100ms
Instrumento de medição	Testes ICMP Forma de acompanhamento
Forma de acompanhamento	Relatório Gerencial de Serviço – RGS.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Média mensal da latência medida em testes
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajustes no pagamento	Maior que 90% - 100% da parcela mensal. Entre 80% e 90% - 75% da parcela mensal. Menor que 80% - 50% da parcela mensal.

Sanções	99,35% - 100% da parcela mensal; Entre 99% e 99,35% - 80% da parcela mensal; 99% - 50 50% - Multa de 2,5% do valor do contrato.

N° 03 Índice de perda de pacotes	
Item	**Descrição**
Descrição	Percentual de pacotes não entregues.
Finalidade	Garantir a integridade do tráfego de dados.
Metas a cumprir	Perda de pacotes inferior ou igual a 2%.
Instrumento de medição	Testes de rede.
Forma de acompanhamento	Relatório Gerencial de Serviço – RGS.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Percentual de pacotes não entregues.
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajustes no pagamento	Maior que 90% - 100% da parcela mensal. Entre 80% e 90% - 75% da parcela mensal. Menor que 80% - 50% da parcela mensal.
Sanções	99,35% - 100% da parcela mensal; Entre 99% e 99,35% - 80% da parcela mensal; 99% - 50 50% - Multa de 2,5% do valor do contrato.

N° 04 Índice de atendimento de chamados técnicos	
Item	**Descrição**
Descrição	Atendimento de chamados conforme a criticidade.
Finalidade	Minimizar os efeitos de indisponibilidade dos serviços.
Metas a cumprir	Solução definitiva em até 4h (criticidade alta), 8h (criticidade média) e 24h (criticidade baixa)
Instrumento de medição	Testes de rede.
Forma de acompanhamento	Relatório Gerencial de Serviço – RGS.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Porcentagem de chamados técnicos com solução definitiva dentro dos prazos estabelecidos.
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajustes no pagamento	Maior que 90% - 100% da parcela mensal. Entre 80% e 90% - 75% da parcela mensal. Menor que 80% - 50% da parcela mensal.
Sanções	99,35% - 100% da parcela mensal; Entre 99% e 99,35% - 80% da parcela mensal; 99% - 50 50% - Multa de 2,5% do valor do contrato.

4.6.4. Classificação de chamados e tempos de atendimento:

Classificação do Chamado Descrição Tempo Máximo de Resposta Inicial Tempo Máximo de Solução Crítico (Severidade 1) Indisponibilidade total da solução ou falha que impeça o uso das principais funcionalidades 1 (uma) hora 4 (quatro) horas ou solução de contorno Alto (Severidade 2) Falha que afeta funcionalidades importantes, mas com possibilidade de uso parcial do sistema 2 (duas) horas 8 (oito) horas Médio (Severidade 3) Problemas pontuais sem impacto significativo

nas operações ou dúvidas técnicas 4 (quatro) horas 24 (vinte e quatro) horas Baixo (Severidade 4) Solicitações de informação, melhoria ou ajuste não emergencial 1 (um) dia útil 5 (cinco) dias úteis ou conforme cronograma acordado.

4.6.5. Faixas de ajustes no pagamento (glosas) para o serviço de suporte especializado: a) Igual ou maior que 9898-100 100 da parcela mensal; b) Entre 9595 e menor que 9898-97, 597,5 da parcela mensal; c) Entre 9090 e menor que 9595-9090 da parcela mensal; d) Entre 8585e menor que 9090-7070 da parcela mensal; e) Entre 8080 e menor que 8585-50 50da parcela mensal; f) Menor que 8080-2525 da parcela mensal; g) Menor que 5050 - Multa de 2, 52,5 do valor do contrato.

4.6.6. A Contratada deverá disponibilizar relatórios mensais (Relatório Gerencial de Serviço - RGS) contendo, no mínimo: número de chamados abertos, tempo médio de resposta, tempo médio de solução, disponibilidade dos links, latência média, perda de pacotes, volume de tráfego e taxa de cumprimento dos prazos do SLA, permitindo o acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços prestados pela fiscalização contratual.

4.7. Qualificação Técnica dos Profissionais

4.7.1. A equipe da Contratada incumbida do suporte, instalação e manutenção deverá possuir capacitação comprovada nas áreas de engenharia de telecomunicações, redes de computadores e infraestrutura de comunicação de dados, demonstrando domínio em roteamento IP, protocolo BGP, sistemas autônomos, proteção anti-DDoS e operação de equipamentos CPE.

4.7.2. A qualificação técnica será comprovada mediante apresentação de atestados de capacidade técnica, certificados de cursos e registros profissionais (CREA/CRT quando aplicável) dos profissionais envolvidos, bem como comprovação de experiência na implantação, operação e manutenção de soluções corporativas de links de internet dedicados com garantia de banda, compatíveis com o porte e a complexidade da contratação.

4.7.3. A Contratada deverá manter equipe técnica dimensionada para atendimento em todas as regionais do estado, com capacidade de deslocamento para as unidades do interior, observados os prazos de atendimento estabelecidos no item 4.6.

4.8. Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade

4.8.1. O recebimento provisório e definitivo serão feitos: a) Recebimento provisório: realizado no ato da conclusão física da instalação e ativação do link pela equipe local do TJAC, após verificação preliminar da conformidade da instalação; b) Recebimento definitivo: emitido pela Fiscalização Técnica em até 5 (cinco) dias úteis após a realização com sucesso dos testes de aceite, abrangendo a verificação da velocidade (download/upload), garantia de banda, latência (inferior a 100ms 100ms), perda de pacotes (inferior ou igual a 22) e disponibilidade, conforme especificado no item 5 deste Termo de Referência. Havendo rejeição, a Contratada terá 5 (cinco) dias úteis para sanar as inconsistências.

4.8.2. Dos serviços mensais contínuos: o recebimento mensal será efetuado mediante validação do Relatório Gerencial de Serviço (RGS) e atesto da Nota Fiscal pelo Fiscal Técnico e pelo Gestor do Contrato, observados os níveis de serviço estabelecidos no item 4.6.

4.8.3. A avaliação de qualidade dos serviços será realizada por meio de critérios técnicos objetivos, documentais e de padrões de mercado, abrangendo os indicadores de disponibilidade, latência, perda de pacotes, tempo de reparo e cumprimento dos prazos do SLA, conforme as tabelas de Níveis de Serviço do item 4.6.

4.9. Forma de pagamento

4.9.1. O pagamento será mensal, efetuado em função dos resultados obtidos (medição dos níveis de serviço), condicionado à apresentação da Nota Fiscal atestada, acompanhada das certidões de regularidade fiscal, social e trabalhista (CND, CNDT, CRF/FGTS), e será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pela fiscalização.

4.9.2. Cronograma Físico Financeiro: O pagamento será realizado de acordo com a tabela a seguir:

Grupo Etapa	Item	Descrição	Prazo	Custo
1	1-5	Links dedicados 100 Mbps (19 links) + instalação + manutenção/suporte	Mensal (12 meses)	R$

4.9.3. Os procedimentos para o pagamento deverão prever a dedução de valores oriundos da aplicação de eventuais glosas ou sanções, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme as faixas de ajuste estabelecidas no item 4.6.5.

4.9.4. Prever procedimentos para o pagamento, descontados os valores oriundos da aplicação de eventuais glosas ou sanções.

4.9.5. O pagamento está condicionado ao atendimento das seguintes exigências, a exemplo: a) Apresentação de nota fiscal, acompanhada de: Certidão Negativa de Débito - CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, comprovando regularidade com o FGTS, Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhista - CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho; b) Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido.

4.9.6. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC), com CNPJ, e entregue ao Fiscal do Contrato para atesto, observada a conformidade com os serviços efetivamente prestados no período de referência.

4.10. Manutenção e Garantia

4.10.1. Garantia técnica integral e manutenção preventiva/corretiva inclusas. Substituição imediata de equipamentos defeituosos.

4.11. Transferência de Conhecimento

4.11.1. Treinamento operacional e documentação técnica para a equipe da SETIC.

4.12. Direitos de Propriedade Intelectual e direitos autorais

4.12.1. Dados e relatórios pertencem exclusivamente ao TJAC (Lei nº 9.609/1998).

4.13. Obrigações do Contratante

4.13.1. Prestar, por meio do Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeta Contratada que venham a ser solicitados pela Contratada, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

4.13.2. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as deste Termo de Referência.

4.13.3. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a Contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.13.4. Exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da Contratada as medidas necessárias à sua regularização.

4.13.5. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do Poder Judiciário do Estado do Acre.

4.13.6. Aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à contratada o contraditório e a ampla defesa.

4.14. Obrigações do Contratada

4.14.1. Aceitar todos termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos.

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

4.14.3. Não está prevista subcontratação parcial de outra empresa para a execução do objeto desta contratação, devido características técnicas de agrupamento dos itens que o compõe.

4.14.4. Indicar preposto, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto.

4.14.5. O preposto indicado pela Contratada deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

4.14.6. Manter seus profissionais nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Acre adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas no PJAC.

4.14.7. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

4.14.8. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao Poder Judiciário do Estado do Acre ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza a Lei Federal n° 14.133/2021.

4.14.9. O Representante legal da Contratada deverá assinar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros.

4.14.10. Todos os profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução contratual deverão assinar Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes.

4.14.11. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do Poder Judiciário do Estado do Acre.

4.14.12. Poderão constar obrigações relevantes quanto a execução contratual, tais como prazos, metas etc.

4.14.13. Caso ocorra a inexecução total do contrato pela Contratada, sem prejuízo das multas e demais sanções previstas em lei, fica estabelecido que a Contratada deverá restituir integralmente o valor pago antecipadamente pelo contratante. O valor a ser restituído deverá ser atualizado monetariamente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), estabelecido na Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 201829, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (ou outro índice definido pela Equipe de Planejamento da Contratação durante a elaboração deste Termo de Referência). A atualização monetária será aplicada desde a data do pagamento antecipado até a data da efetiva restituição.

4.14.14. Caso ocorra a inexecução parcial do contrato pela Contratada, sem prejuízo das multas e demais sanções previstas em lei, fica estabelecido que a Contratada deverá realizar a restituição proporcional dos valores pagos antecipadamente pelo contratante. A restituição proporcional será calculada com base na porcentagem de execução dos serviços previstos no contrato. O valor a ser restituído será atualizado monetariamente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), estabelecido na Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (ou outro índice definido pela Equipe de Planejamento da Contratação durante a elaboração deste Termo de Referência). A atualização monetária será aplicada desde a data do pagamento antecipado até a data da efetiva restituição.

4.14.15. Poderão constar nas contratações de execução continuada ou fornecimento contínuo de bens e serviços deverá ser exigido a prestação de garantia poderá ser de até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, autorizada a majoração desse percentual para até 10% (dez por cento), desde que justificada mediante análise da complexidade técnica e dos riscos envolvidos. As modalidades de garantia serão aquelas previstas no art. 96 da Lei Federal n° 14.133/2021.

4.14.16. A Contratada, nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei Federal n° 14.133/2021, fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras.

4.15. Estimativa de preços

4.15.1. O valor estimado da contratação foi apurado mediante pesquisa de preços fundamentada constante do processo PA nº 2026-319, resultando no orçamento anual global de R$ 528.713,04 (quinhentos e vinte e oito mil, setecentos e treze reais e quatro centavos).

4.16. Adequação orçamentária

4.16.1. Os recursos orçamentários para fazer face às despesas decorrentes desta contratação estão assegurados nas seguintes dotações: Programa de Trabalho: 203.617.02.061.2293.2214.0000 - Manut. Atividades Fundo Especial PJAC; Fonte de Recursos: 2760 - Recursos de Emolumentos, Taxas e Custas; Elemento de Despesa: 339040 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (PJ).

4.17. Reajustamento

4.17.1. Os preços contratados serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses. Caso o contrato seja prorrogado, o reajuste será aplicado utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) mantido pelo governo federal ou o IPCA, nos termos da legislação vigente.

4.18. Sanções Administrativas

4.18.1. Com fundamento no capítulo I do título IV da Lei Federal n° 14.113/2021, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa.

4.18.2. As sanções administrativas a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente.

4.18.3. A Licitante ou a Contratada será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I. dar causa à inexecução parcial do contrato;
II. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
III. dar causa à inexecução total do contrato;
IV. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
V. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
VI. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
VII. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
VIII. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
IX. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
X. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
XI. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
XII. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal n° 12.846/2013.

4.18.4. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 as seguintes sanções:

a) advertência;
b) multa;
c) impedimento de licitar e contratar;
d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

4.18.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
2. as peculiaridades do caso concreto;
3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

4.18.6. A sanção prevista no item 4.18.4 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do item 4.18.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

4.18.7. A sanção prevista na alínea "b" do item 4.18.4, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no 4.18.3.

4.18.8. A sanção prevista na alínea "c" do item 4.18.4 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do item 4.18.3, 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 máximo de 3 (três) anos.

4.18.9. A sanção prevista na línea "d" do item 4.18.4 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do item 4.18.3, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no item 4.18.8, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

4.18.10. A sanção estabelecida na alínea "d" do item 4.18.4 será precedida de análise jurídica, desde que observada, quando aplicada por órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva de autoridade de nível hierárquico equivalente autoridade máxima da entidade.

4.18.11. As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" do item 4.18.4 poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea ‘b" do mesmo item.

4.18.12. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo Poder Judiciário do Estado do Acre aa Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

4.18.13. A aplicação das sanções previstas neste tópico não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

4.18.14. Na aplicação da sanção prevista na alínea "b" do item 4.18.4, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

4.18.15. A aplicação das sanções previstas nas alíneas "c" e "d" do item 4.18.4 requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará a Licitante ou a Contratada para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

4.18.16. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a Contratada a multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

4.18.17. A aplicação de multa de mora não impedirá que o Poder Judiciário do Estado do Acre converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei Federal n° 14.133/2021.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

5.1. Definição e Especificação de Requisitos

5.1.1. Os requisitos da solução foram definidos considerando as necessidades operacionais do Poder Judiciário do Estado do Acre, as boas práticas de governança de TIC, a Resolução CNJ nº 468/2022, a Lei nº 14.133/2021 e os normativos internos aplicáveis, visando garantir disponibilidade, desempenho, segurança, continuidade dos serviços e facilidade de gerenciamento da solução contratada.

5.1.2. A solução deverá abranger o fornecimento de links de acesso à internet do tipo dedicado com garantia de banda de 100 Mbps100 Mbps, equipamentos CPE em regime de comodato, redundância de conectividade com failover automático entre provedores distintos, suporte técnico especializado 24/724/7 e monitoramento contínuo da disponibilidade, conforme as especificações técnicas detalhadas a seguir.

5.2. Requisitos Funcionais

5.2.1. A solução deverá:

- a) Garantir disponibilidade média mensal de no mínimo 99,35%, latência inferior a 100ms e perda de pacotes inferior ou igual a 2%;
- b) Fornecer acesso à internet via link dedicado com garantia de banda de 100Mbps para as unidades fixas;
- c) Assegurar redundância de conectividade com failover automático entre provedores distintos, eliminando pontos únicos de falha;
- d) Disponibilizar gerenciamento centralizado da solução;
- e) Permitir monitoramento do tráfego e da qualidade do link;
- f) Disponibilizar suporte técnico especializado;
- g) Assegurar alta disponibilidade dos serviços;
- h) Possibilitar expansão futura da solução sem necessidade de substituição da infraestrutura existente;
- i) Permitir utilização simultânea dos sistemas corporativos do PJAC, videoconferências e demais aplicações institucionais.

5.2.2. Requisitos de Arquitetura Tecnológica (Configuração): A solução deverá contemplar:

- a) Links dedicados terrestres, preferencialmente em fibra óptica, admitida tecnologia de rádio licenciado em localidades sem viabilidade de fibra;
- b) Interface Ethernet padrão Gigabit (RJ45 ou SFP) para entrega do link;
- c) Fornecimento de bloco de endereços IP fixos e válidos (mínimo $$/29$$) por link, vedada a utilização de CGNAT para os links dedicados;
- d) Roteamento dinâmico com protocolo BGP quando aplicável, com suporte a failover automático entre os links;
- e) Equipamentos CPE (modem/roteador) fornecidos em regime de comodato, adequados à velocidade contratada, com suporte a redundância;
- f) Compatibilidade com redes IPv4 e IPv6, com roteamento nativo;
- g) Gerenciamento remoto da solução;
- h) Atualização automática de firmware quando disponibilizada pelo fabricante;

- i) Compatibilidade com a infraestrutura de rede existente no PJAC.

5.2.3. Requisitos de Garantia de Banda:

- a) A Contratada deverá garantir, de forma efetiva e ininterrupta, a banda contratada de $$100\text{ Mbps}$$, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados;
- b) A garantia de banda deverá ser comprovada mediante medições periódicas e relatórios de desempenho, que permitam verificar o cumprimento da velocidade contratada;
- c) Em caso de não cumprimento da garantia de banda, serão aplicadas as faixas de ajuste no pagamento e as sanções previstas no item 4.6 deste Termo de Referência;
- d) A Contratada deverá disponibilizar ferramenta de medição de tráfego e relatórios de comprovação da banda entregue.

5.2.4. Requisitos de Acordo de Nível de Serviço (SLA):

- a) Disponibilidade mínima mensal de 99,35%;
- b) Latência inferior a 100ms;
- c) Perda de pacotes inferior ou igual a 2%;
- d) A aferição dos indicadores será realizada por meio de ferramentas de monitoramento de rede e testes técnicos, com relatórios mensais (Relatório Gerencial de Serviço - RGS);
- e) O descumprimento dos níveis de serviço ensejará a aplicação das faixas de ajuste no pagamento e das sanções previstas no item 4.6 deste Termo de Referência.

5.2.5. Requisitos de Proteção dos Links (Anti-DDoS):

- a) A solução deverá incluir proteção contra ataques de negação de serviço distribuída (DDoS), com detecção e mitigação automática;
- b) O monitoramento da proteção anti-DDoS deverá ser contínuo, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- c) A Contratada deverá possuir capacidade de mitigação de ataques volumétricos, de protocolo e de aplicação, sem interrupção dos serviços;
- d) Em caso de incidente de segurança, a Contratada deverá comunicar imediatamente o contratante, adotando as medidas de mitigação cabíveis;
- e) A Contratada deverá manter registros e relatórios dos incidentes de DDoS ocorridos, com as respectivas medidas adotadas.

5.2.6. Requisitos de Fornecimento de Equipamentos e Acessórios:

- a) A Contratada deverá fornecer, instalar e manter, em regime de comodato, os equipamentos CPE (modem/roteador) necessários à prestação dos serviços, durante toda a vigência contratual;
- b) Os equipamentos deverão ser adequados à velocidade contratada de 100Mbps e compatíveis com a infraestrutura de rede do PJAC;
- c) A Contratada deverá substituir, sem ônus adicional, os equipamentos defeituosos ou inadequados, garantindo a pronta retomada dos serviços;
- d) Todos os cabos, conectores e acessórios necessários à instalação deverão ser fornecidos pela Contratada;
- e) Os equipamentos fornecidos em comodato permanecerão sob responsabilidade da Contratada, que responderá por sua manutenção, atualização tecnológica e retirada ao final da contratação.

5.2.7. Requisitos de Instalações:

- a) A instalação dos links deverá ser concluída no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço (OS);

- b) As instalações deverão ser previamente agendadas com a fiscalização contratual, para não interromper o expediente forense;
- c) A Contratada deverá responsabilizar-se pela recomposição de obras civis, alvenaria e pintura que venham a ser afetadas durante a passagem de cabeamento e a instalação dos equipamentos;
- d) Após a instalação física, deverão ser realizados os testes de aceite previstos no item 5.2.8;
- e) A Contratada deverá fornecer toda a documentação referente às instalações executadas.

5.2.8. Requisitos de Testes para Aceite:

- a) Após a instalação física, deverão ser executados testes rigorosos para aferir a velocidade do link (download e upload), a garantia de banda, a latência, a perda de pacotes e a disponibilidade;
- b) O aceite final e o início do faturamento do link só ocorrerão após a emissão de relatórios atestando o funcionamento adequado;
- c) Caso haja reprovação nos testes, a Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para sanar as inconsistências;
- d) Os testes deverão ser acompanhados pelo Fiscal Técnico do contrato;
- e) A emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após a realização com sucesso dos testes de aceite.

5.2.9. Requisitos de Alteração Qualitativa:

- a) A Administração poderá solicitar alteração qualitativa dos serviços, como a mudança de velocidade ou de características técnicas do link, observada a viabilidade técnica e econômica;
- b) A alteração qualitativa será formalizada mediante termo aditivo ou ordem de serviço, conforme o caso;
- c) A Contratada deverá atender às solicitações de alteração qualitativa nos prazos estabelecidos pela Administração.

5.2.10. Requisitos de Mudança de Endereço:

- a) A Administração poderá solicitar a mudança de endereço de um link, mediante solicitação formal;
- b) A Contratada deverá realizar a relocação do link para o novo endereço no prazo máximo de [INFORMAR] dias corridos, contados da solicitação formal;
- c) Os custos decorrentes da mudança de endereço deverão estar previstos na proposta, quando aplicável;
- d) Durante o período de transição, deverá ser garantida a continuidade dos serviços, quando possível;
- e) A mudança de endereço não poderá acarretar ônus adicionais ao contratante, salvo disposição expressa em contrário.

5.2.11. Requisitos de Desativações:

- a) A Administração poderá solicitar a desativação de links, mediante solicitação formal;
- b) A desativação deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da solicitação formal;
- c) A Contratada deverá realizar a retirada dos equipamentos fornecidos em comodato após a desativação;
- d) O faturamento do link desativado será encerrado na data da desativação efetiva.

5.2.12. Requisitos de Manutenção:

- a) A Contratada deverá disponibilizar manutenção preventiva e corretiva durante toda a vigência contratual, compreendendo:
    1. Substituição de equipamentos defeituosos;
    2. Atualização tecnológica;
    3. Atendimento remoto e presencial quando necessário;
    4. Suporte técnico especializado;

5. Abertura e acompanhamento de chamados por canais oficiais.

- b) Central de Atendimento (Help Desk): o suporte deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana 24/7, acessível por número nacional gratuito (0800) ou aplicativo de mensagens, com atendimento em português;
- c) Tempos de Reparo (SLA): a Contratada deverá identificar proativamente as falhas e iniciar os procedimentos de reparo conforme a criticidade do chamado, observados os prazos estabelecidos no item 4.6 deste Termo de Referência (início do atendimento em até 1 hora para chamados críticos; solução definitiva em até 4 horas para criticidade alta, 8 horas para criticidade média e 24 horas para criticidade baixa);
- d) Manutenções Programadas: qualquer intervenção preventiva que possa causar interferência no serviço deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e executada preferencialmente no período noturno (entre 18h e 05h), mediante anuência prévia do órgão contratante;
- e) Reposição de Peças: a Contratada é responsável pela substituição de componentes ou equipamentos com defeito, sem ônus adicional, garantindo a pronta retomada dos serviços;
- f) Todos os custos relacionados à manutenção deverão estar incluídos na contratação.

5.2.13. Requisitos de Monitoramento do Contratante:

- a) A Contratada deverá disponibilizar à SETIC acesso a ferramenta de monitoramento da solução, permitindo o acompanhamento em tempo real da disponibilidade e da qualidade dos links;
- b) A Contratada deverá fornecer relatórios gerenciais mensais (Relatório Gerencial de Serviço - RGS) contendo, no mínimo: disponibilidade dos links, latência média, perda de pacotes, volume de tráfego, número de chamados abertos, tempo médio de resposta, tempo médio de solução e taxa de cumprimento dos prazos do SLA;
- c) O monitoramento deverá permitir a verificação do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no item 4.6 deste Termo de Referência;
- d) A Contratada deverá manter histórico de dados de monitoramento pelo período mínimo de 12 (doze) meses}.

5.2.14. Requisitos de Modelo de Prestação de Serviços:

- a) Os serviços serão prestados de forma contínua, sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) pela Administração;
- b) O faturamento será mensal, por link ativo, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) da instalação;
- c) A ativação, alteração, mudança de endereço e desativação de links serão formalizadas por meio de Ordem de Serviço;
- d) A Contratada deverá manter canal de comunicação formal com a fiscalização contratual para todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços.

5.2.15. Requisitos de Capacitação: Não se prevê treinamento formal para usuários finais, considerando que a operação cotidiana será transparente aos usuários. Porém, a Contratada deverá fornecer suporte e portal de monitoramento gerencial acessível via web, bem como documentação técnica, orientações operacionais e suporte à equipe técnica da SETIC sempre que necessário para instalação, configuração e operação da solução.

5.2.16. Requisitos de Experiência Profissional: A Contratada deverá possuir equipe técnica qualificada e experiência comprovada na implantação, operação e manutenção de soluções corporativas de links de internet dedicados com garantia de banda, compatíveis com o porte e a complexidade da contratação. As empresas proponentes devem comprovar possuir o Termo de Autorização de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) expedido pela ANATEL, bem como atestados de capacidade técnica na prestação de serviços similares.

5.2.17. Requisitos de Formação da Equipe: Os profissionais envolvidos deverão possuir capacitação compatível com as atividades executadas, especialmente nas áreas de telecomunicações, redes de computadores e infraestrutura de

comunicação de dados, com conhecimento em roteamento IP, protocolo BGP e proteção anti-DDoS.

5.2.18. Requisitos Temporais:

- a) A solução deverá ser implantada dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, observando cronograma previamente aprovado pelo PJAC;
- b) Os serviços devem estar disponíveis para instalação no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a emissão da Ordem de Serviço;
- c) O tempo de reparo de falhas deve ser iniciado em até 1 (uma) hora para chamados críticos, com solução em até 4 (quatro) horas (criticidade alta), 8 (oito) horas (criticidade média) e 24 (vinte e quatro) horas (criticidade baixa);
- d) O suporte técnico deverá ser prestado durante toda a vigência contratual.

5.2.19. Requisitos de Segurança da Informação:

- a) A Contratada deverá observar integralmente a Política de Segurança da Informação do Poder Judiciário do Estado do Acre;
- b) Os profissionais envolvidos deverão manter absoluto sigilo sobre quaisquer informações obtidas durante a execução contratual, mediante assinatura de Termo de Confidencialidade;
- c) A solução deverá preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações trafegadas, observando a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), a Resolução CNJ nº 396/2021 e demais normas aplicáveis.

5.2.20. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

- a) A contratação deverá observar os princípios da sustentabilidade previstos na Resolução CNJ nº 400/2021 e no Plano de Logística Sustentável do PJAC;
- b) Sempre que possível, deverão ser adotadas práticas que reduzam impactos ambientais, priorizando equipamentos com maior eficiência energética, correta destinação de resíduos eletrônicos e redução de deslocamentos técnicos mediante suporte remoto.

5.2.21. Requisitos Legais: A contratação deverá observar, entre outros, os seguintes normativos:

- a) Lei nº 14.133/2021;
- b) Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- c) Resolução CNJ nº 468/2022;
- d) Resolução CNJ nº 370/2021;
- e) Resolução CNJ nº 396/2021;
- f) Demais normas expedidas pela ANATEL aplicáveis aos serviços de telecomunicações.

5.2.22. Demais Requisitos Aplicáveis: A Contratada deverá:

- a) Disponibilizar canais de atendimento para abertura de chamados técnicos;
- b) Manter suporte durante toda a vigência contratual;
- c) Garantir a substituição dos equipamentos defeituosos sem ônus adicional;
- d) Responsabilizar-se pelo transporte, instalação, configuração e retirada dos equipamentos;
- e) Fornecer documentação técnica da solução;
- f) Manter regularidade fiscal e habilitação durante toda a execução contratual.

6. ASSINATURAS

PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO ACRE

Em atendimento ao art. 12, § 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, a Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pela Portaria nº 3847/2025, de 20 de Agosto de 2025, bem como pela autoridade competente da área de TIC, assinam o Termo de Referência, atestando sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

7. APROVAÇÃO

Em atendimento ao art. 12, § 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, a autoridade competente do Órgão aprova o Termo de Referência, atestando sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

Assinatura Eletrônica da Comissão Permanente de Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação:

Amilar Sales Alves
Subsecretário de Segurança da Informação
Integrante Demandante - Portaria nº 3847/2025/TJAC

Eliélcio Canedo da Silva
Subsecretário de Contratações de TIC
Integrante Técnico - Portaria nº 3847/2025/TJAC

Ângelo Máximo de Melo Silva
Chefe da Divisão de Contratações de TIC
Integrante Técnico - Portaria nº 3847/2025/TJAC

Welisson Basílio de Souza
Equipe de Apoio
Integrante Administrativo - Portaria nº 3847/2025/TJAC

Elson Correia de Oliveira Neto
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
Autoridade Superior de TIC

SIGA Sistema Integrado de Gestão Administrativa
ASSINATURA ELETRÔNICA

Documento assinado eletronicamente por **AMILAR SALES ALVES**, **Gerente de Segurança da Informação** em 17/08/2026 às 14:01:29.

PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO ACRE

Documento assinado eletronicamente por **ELIELCIO CANEDO DA SILVA**, **Técnico Judiciário** em 18/08/2026 às 07:52:12.

Documento assinado eletronicamente por **ANGELO MAXIMO DE MELO SILVA**, em 18/08/2026 às 08:01:27.

Documento assinado eletronicamente por **WELISSON BASILIO DE SOUZA**, **Analista Judiciário** em 18/08/2026 às 08:46:18.

Para conferir a autenticidade do documento, utilize um leitor de QRCode ou acesse o endereço **http://appgrp.tjac.jus.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270** e informe a chancela **RWL5.6FAF.U1IF.E68V**