



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

CONTRATO N.º 06/2021



CONTRATO N.º 06/2021, QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO E A EMPRESA LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A.

O **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ-MF sob o N.º 03.326.815/0001-53, com sede na rua Almirante Barroso, 600 – Mocambo - Porto Velho/RO, CEP 76.801-901, daqui em diante denominado CONTRATANTE, representado neste ato por seu Diretor-Geral ou pela autoridade que estiver ocupando referido cargo na forma regimental, e de outro lado a empresa **LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A.**, inscrita no CNPJ-MF sob o n.º 19.877.300/0002-62, com endereço na av. Marquês de Olinda, 290, 3º andar, sala 301 – Citi Empresarial, Recife Antigo - Recife/PE, CEP: 50.030-000, fone (85) 3466-8000 – 99230-7915 Regiane, email: adm.licitacao@lanlink.com.br/alexandre.mota@lanlink.com.br, representada pelo senhor Alexandre Mota Albuquerque, inscrito no CPF-MF n.º 261.138.723-00 e RG: 93001004190 SSP/CE, doravante denominada CONTRATADA, tendo em vista o que consta no Processo n.º 4252/2020 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão n.º 03/2021 mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 Contratação de serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários das soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library – para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região – TRT14, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

1.2 Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora (Id. 253), independentemente de transcrição.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1 O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 30 meses, início na data de 13/8/2021 e encerramento em 12/2/2024, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP n.º 05/2017, atentando, em especial, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1 Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2 Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3 Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4 Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5 Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.6 Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ 39.341,96 (trinta e nove mil, trezentos e quarenta e um reais e noventa e seis centavos), perfazendo o valor total para 30 meses de R\$ 1.180.258,80 (um milhão, cento e oitenta mil, duzentos e cinquenta e oito reais e oitenta centavos, de conformidade com os valores discriminados abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	QUANT. MESES	VALOR TOTAL
1	Serviço de Suporte Técnico Remoto (N1)	R\$ 10.823,06	30	R\$ 324.691,80
2	Serviço de Suporte Técnico Presencial (N2)	R\$ 28.518,90	30	R\$ 855.567,00
VALOR TOTAL PARA 30 MESES				R\$ 1.180.258,80

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas com o pagamento estão previstas no Programa de Trabalho: 168137 – Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Despesas Diversas, Elemento de Despesa: 33.90.40.10, nota de empenho n.º 357/2021 de 21/7/2021.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O pagamento do Valor Devido do Período (VDP) pelos serviços prestados pela CONTRATADA será realizado em periodicidade mensal. Este valor resulta da diferença entre o valor fixo do período (VFP), que representa os custos de disponibilidade de profissionais a serem empregados e o atingimento de todas as metas de desempenho de serviço, de acordo com os Níveis de Serviços e o Desconto de Glosas do Período (DGP), que representa reduções ao valor fixo em virtude do não atingimento das metas dos níveis de serviço. Assim, a fórmula do Valor Devido do Período é:

$$\text{VDP} = \text{VFP} - \text{DGP}$$

Onde:

VDP = Valor Devido do Período

VFP = Valor Fixo do Período

DGP = Descontos de glosas do período

5.2. A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados dentro do prazo de vigência do contrato e após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, que será de 3 (três) meses, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

5.3. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a todas as metas exigidas em todos os indicadores.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

5.4. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos de a CONTRATADA superar as metas previstas ou necessitar alocar um número maior de profissionais para o alcance das metas.

5.5. A eventual superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período nem da mesma meta em outro período;

5.6. Para fins de faturamento, os valores mensais da prestação de cada serviço previsto nas planilhas de composição de custos e formação de preços serão ponderados em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato;

5.7. Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados nas planilhas de composição de custos e formação de preços previstas em contrato;

5.8 O pagamento será efetuado após a liquidação da despesa, por meio de ordem bancária, através do Banco do Brasil S/A, até 15 (quinze) dias úteis, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura, devidamente certificada pelo setor competente do TRT-14ª Região, prazo necessário para tramitação do processo nos setores internos deste Regional, embora o pagamento possa ser realizado antes desse limite temporal.

5.9 Para fazer jus ao pagamento, a empresa deverá apresentar os seguintes documentos em formato PDF/A:

5.10 A Nota fiscal/fatura dos serviços realizados deverá vir acompanhada do DAM (Documento de Arrecadação Municipal), referente ao recolhimento do imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), devidamente pago ou a pagar, com prazo de 10 (dez) dias para efetuar o recolhimento do tributo e das certidões relacionadas abaixo:

5.11 SICAF;

5.12 GPS e GFIP dos serviços, com relatórios dos serviços prestados no mês anterior ao faturado e comprovante de recolhimento da Guia GRRF, com relatórios pertinentes;

5.13 Folha de Pagamento dos Empregados e Recibo de pagamento dos empregados, mês anterior ao faturado;

5.14 Comprovante de depósito/pagamento dos salários/Auxílio-Alimentação, Vale-transporte, mês anterior ao faturado;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

- 5.15 Contrato de Empregados sob Regime Temporário, se for o caso;
- 5.16 Declaração de que a empresa está em dia com a escrituração contábil;
- 5.17 Declaração de Optante Simples, se for o caso;
- 5.18 Folha de Ponto de todos os funcionários;
- 5.19 Relação nominal de todos os funcionários, contendo Unidade de lotação e CPF;
- 5.20 Listagem de Presença comprovando treinamento conforme disposto na Resolução 98/2009 do CNJ de demais resoluções;
- 5.21 As pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), deverão apresentar a cada pagamento, Declaração em duas vias, na forma do Anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11/01/2012 (artigo 4º, inciso XI, c/c artigo 6º).
- 5.22 Será facultado à Administração a possibilidade de retenção de pagamentos devidos, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.
- 5.23 O setor financeiro para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: prazo de validade;
- 5.23.1 a data da emissão;
 - 5.23.2 os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 5.23.3 período de prestação dos serviços;
 - 5.23.4 o valor a pagar; e
- 5.23.5 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 5.24 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- 5.25 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, quando couber.
- 5.26 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE EM GERAL (REACTUAÇÃO E REAJUSTE POR ÍNDICE)

6.1. Os preços constantes desta contratação poderão ser revistos, decorrido o período mínimo de um ano, contado da data da assinatura do contrato, tendo como parâmetro, no caso de custos atinentes à mão de obra, o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho vigente à época da proposta, mediante prévia negociação;

6.2. As reactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção coletiva ou dissídio que fundamenta a reactuação, conforme for a variação de custos objeto da reactuação;

6.3. É vedada a inclusão, por ocasião da reactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

6.4. A contratada deverá solicitar reactuação de preços a partir do registro no Ministério de Trabalho e Emprego - MTE da homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional pertinente, até o prazo de 03 (três) meses corridos desta data ou até a data da prorrogação contratual subsequente, o que ocorrer primeiro, sendo que se não o fizer de forma tempestiva e, por via de consequência, transcorrer o lapso de 03 (três) meses corridos do registro ou realizar a prorrogação do contrato sem pleitear a respectiva reactuação, ocorrerá a preclusão lógica do direito a reactuar.

Suporte técnico remoto (N1)

6.5 Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

6.6 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI (IPEA) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

6.7 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.8 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

6.9 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.

6.10 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

7.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

CLÁUSULA OITAVA - MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1 O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA NONA – RECEBIMENTO DO OBJETO

9.1 Até o quinto dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, conforme instruções repassadas pela SETIC, a fatura ou nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior.

9.2 Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei no 8.666/93, mediante termo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

circunstanciado, o objeto do presente contrato será recebido através de ateste da nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior.

9.3 O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios de qualidade do material empregado ou disparidade com as especificações técnicas exigidas neste Termo de Contrato, verificados posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS EM EVENTUAL INTERRUÇÃO CONTRATUAL

A estratégia de continuidade na execução do contrato se pauta nas seguintes premissas:

10.1 Independem da CONTRATADA os recursos físicos, materiais, mobiliário e imobiliários usados na execução do contrato, sendo de propriedade do CONTRATANTE;

10.2 Todo o conhecimento disponibilizado para a execução inicial do contrato é passível de obtenção via nova contratação, inclusive emergencial, mediante garantia e execução das premissas do Plano de Transição.

10.3 Todo o conhecimento adquirido durante a execução do contrato será devidamente documentado e armazenado, de forma a permitir a recuperação, uso e transferência para prestadores de serviço posteriores.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

11.1 A transferência de conhecimento é de responsabilidade dos servidores do setor de suporte da SETIC.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

12.1 A transição dos serviços se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

12.2 A transição Contratual deverá começar 30 (trinta) dias antes da finalização do Contrato.

12.3 O Plano de Transição dos Serviços traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho a ser adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

12.4 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

12.5 Para atender ao item anterior, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá fazer parte do Plano Estratégico e ser entregue pela CONTRATADA no ato da assinatura do Contrato.

12.6 O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

12.6.1 Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

12.6.2 Cronograma detalhado do plano de transição, identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

12.6.3 Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da Contratada com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

12.6.4 Plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

12.6.5 Entrega de toda a documentação, inclusive eletrônica e/ou digital, relativa ou relacionada ao objeto contratado;

12.6.6 Documentação dos processos dos conhecimentos adquiridos, de forma a garantir a exequibilidade imparcial e impessoal;

12.6.7 Entrega de inventário de todos os recursos materiais disponibilizados pelo CONTRATANTE para a execução do contrato, contendo, inclusive, a localização atual e o estado de conservação;

12.6.8 Entrega de relação atualizada de todos os seus empregados que executaram ou executam trabalhos objeto do contrato, incluindo os perfis, os direitos de acesso e credenciamentos a sistemas, soluções e a áreas restritas do CONTRATANTE.

12.7 É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço no segundo nível de serviço.

12.7.1 Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

necessário, sem prejuízo da execução normal do contrato;

12.7.2 Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, ou o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição.

12.8 A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

13.1 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelos Fiscais do Contrato, servidores Fábio Eduardo Trovó e William Haverly Martins da Silva Junior, respectivamente fiscal e substituto eventual, conforme preceitua a Portaria GP 716/2019, que deverá:

13.1.1 manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;

13.1.2 receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;

13.1.3 comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;

13.1.4 controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;

13.1.5 encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;

13.1.6 manter registro de aditivos.

13.2 O Fiscal do Contrato comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

13.3 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas.

13.4 O CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

13.5 Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

13.6 O Fiscal do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos materiais, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

14.1 As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

15.1 As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RESCISÃO

16.1 O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

16.2. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

16.3. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

16.4 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

16.5 A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.6 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

16.7 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

16.8 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

16.9 Indenizações e multas.

16.10. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

do contrato por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE e à aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto n.º 9.507, de 2018).

16.11. Quando da rescisão, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho (art. 64 a 66 da IN SEGES/MP n.º 05/2017).

16.12. Até que a CONTRATADA comprove o disposto no item anterior, a CONTRATANTE reterá:

16.13. a garantia contratual, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela CONTRATADA, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e

15.14. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

16.15. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

16.16. O CONTRATANTE poderá ainda:

16.16.1 nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

16.16.2 nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 80 da Lei n.º 8.666, de 1993, reter os eventuais créditos existentes em favor da CONTRATADA decorrentes do contrato.

16.17O contrato poderá ser rescindido no caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto n.º 9.507, de 2018.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – VEDAÇÕES

17.1 É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES

18.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MP nº 05, de 2017.

18.2 A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

18.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS E REGIME DE EXECUÇÃO

19.1 Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

19.2 Para atender às suas necessidades, a contratante poderá solicitar a redistribuição dos serviços alocados, iniciando ou terminando sua jornada além do horário de funcionamento do Regional.

19.3 Os serviços poderão ser requisitados a trabalhar inclusive nos feriados forenses, que são considerados os seguintes:

I - Segunda-feira de carnaval;

II - Quarta-feira santa;

III - Quinta-feira santa;

IV - 11 de agosto;

V - 1º de novembro;

VI - 8 de dezembro;

VII. Em todos os eventos do TRT comunidade.

19.4 Nos períodos de recesso forense ou em dias específicos, em razão de decisão da Administração do TRT14, poderá haver redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho. Os dias em que poderão ocorrer reduções de horário são os seguintes:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

I - 20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente;

II - 7 a 31 de janeiro;

III - Quarta-feira de cinzas;

IV - 2 a 31 de julho.

19.6 Nos períodos de 20 de dezembro a 18 de janeiro do ano subsequente e de 2 a 31 de julho, mediante comunicação prévia, poderá haver redução da quantidade total de postos estabelecida no objeto deste contrato, período em que o valor da fatura será reduzido de modo a retratar somente os postos devidamente implementados.

19.7 A redução de que trata o item anterior se limitará aos benefícios, cujos pagamentos não forem comprovados, e ao salário proporcional ao período reduzido, uma vez que o custo para pagamento de substituto não ocorrerá, tendo em vista a possibilidade de concessão de férias aos empregados desses postos nos períodos de redução, sem substituição.

19.8 Caso haja funcionamento regular dos postos de trabalho nos dias e horários estabelecidos nos itens anteriores, o TRT14 pagará pelo valor contratado.

19.9 Caberá à contratada adotar as providências que lhe competirem para viabilizar a suspensão da execução dos serviços de que trata o item 18.5, observando, no que couber, quanto ao primeiro ano do contrato, o disposto nos arts. 139 e 140 da CLT.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – SUBCONTRATAÇÃO

20.1 É vedada à subcontratação para o presente objeto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – PUBLICAÇÃO

21.1 Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – FORO

22.1 É eleito o Foro da Justiça Federal na capital de Porto Velho do Estado de Rondônia para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

E, por estarem justas e acordadas, as partes assinam eletrônica/digitalmente o presente instrumento, em uma única via, para um só efeito.

Porto Velho, 4 de agosto de 2021.

(assinado digitalmente)
Romário Nunes Thaddeu
Diretor Geral do TRT14ª REGIÃO
CONTRATANTE

(assinado digitalmente)
Alexandre Mota Albuquerque
LANLINK SERV. DE INFORMÁTICA S.A.
CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

ANEXO I

Conta Vinculada e Resoluções do CSJT

1.1 Resolução nº 98/2012 do CSJT:

- 1.1.1 Assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais;
- 1.1.2 Assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental do órgão;
- 1.1.3 Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para execução dos serviços;
- 1.1.4 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do MTE;
- 1.1.5 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços, se for o caso e fiscalizar o uso;
- 1.1.6 Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE;
- 1.1.7 Elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE.

1.2 Da resolução do CNJ 163 de 2013 e alterações – DA CONTA VINCULADA

- 1.2.1 A contratada terá prazo de 20 (vinte) dias, a contar da notificação do TRT da 14ª Região, para assinatura dos documentos de abertura da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao Tribunal da 14ª Região ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal da 14ª Região (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013).
- 1.2.2 Por ocasião da assinatura do contrato, a empresa vencedora do certame, autorizará o TRT 14ª Região, a retenção referente a valores de encargos sociais, que deverá ser depositada em conta vinculada.
- 1.2.3 O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes previsões.
 - 1.2.3.1 Férias;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

1.2.3.2 1/3 constitucional;

1.2.3.3 13º salário;

1.2.3.4 Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

1.2.3.5 incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

1.2.4 Haverá cobrança de tarifas bancárias de abertura e de manutenção da conta depósito vinculada, conforme Tabela de Tarifas afixada nas agências do BANCO DO BRASIL e disponível na internet (www.bb.com.br), conforme previsto no parágrafo único do art. 5º; (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013);

1.2.5 As eventuais despesas para abertura e manutenção da conta depósito vinculada deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013);

1.2.6 Os recursos depositados nas contas depósitos vinculadas – bloqueadas para movimentação, serão remunerados conforme índice de correção da poupança pro rata die, conforme consta no art. 8º desta Resolução (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013);

1.2.7 Da conta depósito vinculada:

1.2.7.1 Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de um ano de serviço, o Tribunal ou Conselho deverá requerer, por meio da contratada, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos. (Alterado pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013).

1.2.7.2 A contratada poderá solicitar o resgate ou a movimentação da contadepósito vinculada para quitação das verbas trabalhistas contingenciadas em relação aos empregados que comprovadamente atuaram na execução do ajuste e que serão desligados do quadro de pessoal da empresa contratada, em decorrência do encerramento da vigência do contrato. (Acrescentado pela Resolução n. 248, de 24 de maio de 2018).

1.2.7.3 Se após o(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) indicado(s) no parágrafo anterior houver saldo na conta-depósito vinculada, o valor deverá ser utilizado pela contratada para pagamento aos empregados que permaneceram no quadro de pessoal da contratada à medida que ocorrerem os fatos geradores das verbas trabalhistas contingenciadas, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força contratual. (Acrescentado pela Resolução n. 248, de 24 de maio de 2018).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

1.3 Resolução nº 98/2012 do CSJT:

1.3.1 Assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais;

1.3.2 Assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental do órgão;

1.3.3 Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços.

1.4 Resolução 103/2012-CSJT

1.4.1 A Contratada não deverá infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, podendo ser verificado constantemente durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual;

1.4.2 A Contratada deverá fazer o descarte correto e o gerenciamento ambientalmente sustentável, no que tange à coleta de resíduos, reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final, em atendimento à legislação aplicável;

1.4.3 A Contratada deverá levar em conta todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais a terceiros, cabendo-lhe, exclusivamente, todos os ônus para reparação de eventuais danos causados;

1.4.4 Observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no funcionamento;

1.4.5 Utilizar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos que obedeçam as classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

1.4.6 Utilizar sabão em barra e detergentes em pó preferencialmente à base de coco ou isentos de fósforo e, quando inexistente no mercado, exigência de comprovação de teor que respeite o limite máximo de concentração de fósforo, conforme Resolução 359/2005 do CONAMA;

1.4.7 Utilizar produtos concentrados, que utilizam menos água na sua fabricação e são acondicionados em embalagens menores, que utilizam menos matéria-prima;

1.4.8 Não utilizar produtos que contenham substâncias agressivas à camada de ozônio na atmosfera, conforme Resolução nº 267/2000;

1.4.9 Utilizar produtos fabricados com tensoativos biodegradáveis, e, preferencialmente, com matérias-primas de origem vegetal e não poluente, 100% biodegradáveis;

1.4.10 Priorizar sempre a utilização de produtos menos agressivos ao meio ambiente;

1.4.11 Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada e preservação dos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

recursos hídricos, nos termos da Lei nº 9.433/97 e da legislação local;

1.4.12 Realizar o recolhimento dos resíduos recicláveis descartados, de forma seletiva, bem como de pilhas e baterias, de acordo com o Programa de Coleta Seletiva do Tribunal;

1.4.13 Determinar a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

1.4.14 Evitar em suas atividades o desperdício e a geração de resíduos sem reaproveitamento, como excesso de embalagens;

1.4.15 Realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

1.4.16 Respeitar a classificação das Normas Brasileiras-NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos, em relação ao manuseio desses.

1.5 Resolução nº 131/2013 – CSJT:

1.5.1 Reservar vagas para afrodescendentes nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados, no âmbito da Justiça do Trabalho de 1º e 2º Graus;

1.5.2 Contratos com mais de 10 (dez) trabalhadores vinculados, conterão cláusula contratual prevendo exigência de que, no mínimo, 10% (dez por cento) das vagas previstas no respectivo contrato sejam preenchidas por trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual.

ANEXO II - Parte I DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

1 - Serviço de Atendimento a Usuários — Central de Serviços (1ª Nível)

1.1 O atendimento a usuários no primeiro nível de suporte configura-se como o ponto único de contato para todos os usuários com a área de TI.

1.2 São considerados usuários os servidores e magistrados do Contratante, bem como aqueles que utilizam soluções de TI deste Tribunal, incluindo os seus jurisdicionados.

1.3 O serviço será executado via central telefônica ou outro meio de atendimento remoto.

1.4 Será responsável por registrar e acompanhar todas as solicitações ou requisições de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

serviços e incidentes, doravante denominados chamados. Não serão consideradas como chamado as consultas de status de chamados registrados anteriormente.

1.5 Será denominado Central de Serviços, em alinhamento às melhores práticas definidas no framework ITIL.

1.6 A arquitetura da Central de Serviços deverá ser centralizada e funcionará nas dependências da CONTRATADA, em local diverso das instalações da CONTRATANTE. A Central de Serviços deverá estar instalada em unidade da CONTRATADA em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento.

1.7 Este serviço compreende a hospedagem e operação do teleatendimento aos usuários de TI do Contratante, devendo ser providos pela CONTRATADA: profissionais especializados, instalações físicas adequadas ao tipo de serviço contratado, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, sistema de telefonia com recursos de PABX e ligação po 0800, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, link de comunicação entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, bem como todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. Está incluída no serviço contratado e redundância necessária para operar a Central de Serviços, conforme detalhado nas seções subsequentes do Termo de Referência. A contratada deverá dispor de um número 0800 para atendimento ao Contratante, o qual deverá receber ligações provenientes de telefone móvel, telefone fixo, local e DDD do Brasil inteiro.

1.8 Deverá estar disponível no horário das 07:30hs às 18:00hs para atendimento a todas as unidades da CONTRATANTE, de segunda-feira a sexta-feira, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana. Nos feriados em que houver alguma unidade do CONTRATANTE em funcionamento, o serviço deverá ser prestado normalmente, atendendo aos mesmos níveis de serviço.

2. Serviço de Suporte Técnico Local (2ª Nível)

2.1 O serviço de suporte técnico local, definido como segundo nível de suporte compreende o atendimento técnico presencial no ambiente do usuário, que será acionado quando o suporte de primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço. Envolve as atividades de suporte técnico de hardware e software, como as exemplificadas a seguir:

I - instalação, configuração e solução de problemas em sistemas operacionais (Windows), softwares gerais em uso pelo CONTRATANTE, estações de trabalho e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

servidores de rede;

II - ativos de rede e softwares correlatos;

III - manutenção preventiva e corretiva de equipamentos;

IV - cabeamento estruturado de dados;

V - outras atividades de natureza de suporte técnico de TI.

2.2 A equipe será composta de técnicos que atuarão em campo, e nos seguintes locais:

I- Na sede do TRT14;

II- no Fórum Trabalhista de Porto Velho;

III- prédio das 6ª, 7ª e 8ª Varas de Porto Velho;

2.3 O incidente ou a solicitação de serviço não resolvido será direcionado para os grupos solucionadores do CONTRATANTE de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

2.4 Nas sessões do Tribunal e das Turmas será necessária a presença de técnicos de suporte da CONTRATADA de prontidão. Nestas sessões, os técnicos da CONTRATADA deverão apresentar-se com uniforme social composto por terno e gravata.

2.5 Poderá haver a necessidade de prestação do serviço de suporte técnico local em eventos promovidos pelo CONTRATANTE em horários diversos do estipulado no item 1.8 do deste anexo, casos em que serão previamente comunicados à CONTRATADA de forma a possibilitar o adequado planejamento por esta.

2.6 Os serviços de suporte local serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, das 7h30min às 18h. Após o horário de expediente da contratante - atualmente das 7h30 às 14h30 - a contratada poderá atuar em regime de plantão presencial com quadro reduzido. Mediante comunicação prévia, para os casos de necessidade durante a realização de eventos ou reuniões que necessitem de suporte técnico, a contratada deverá destacar funcionário para prestar atendimento durante todo o período.

3. Especificação Técnica

3.1.Requisitos da Solução

3.1.1. Requisitos de Negócios aplicáveis à Central de Serviços (1º nível)

3.1.1.1. A Central de Serviços deverá funcionar como o ponto único de contato dos usuários com a área de TI do Contratante para reportar requisições, incidentes e demandas, realizando o atendimento de primeiro nível para incidentes e requisições.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

3.1.1.2. A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da Contratada, em local externo ao TRT14, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado.

3.1.1.2.1. A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada em uma das unidades da CONTRATADA, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento.

3.1.1.3. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários decorrentes de solicitações, falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do CONTRATANTE.

3.1.1.4. A Central de Serviços deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.

3.1.1.5. A Secretaria de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE designará um gestor do processo, responsável por monitorar a execução do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no respectivo fluxo.

3.1.1.6. Considera-se "incidente" toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e "requisição de serviços" toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI, entre outros.

3.1.1.7. São chamados "serviços elegíveis" aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, na Central de Serviços. Quando se tratar de incidentes, a resolução deverá ocorrer no primeiro nível de atendimento, no entanto, caso não consiga resolvê-lo, deverá encaminhar para o grupo solucionador de 2º nível com a justificativa do ocorrido. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.1.1.8. Compõem a solução a ser Contratada a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), com disponibilização de um número gratuito (0800) para o atendimento aos usuários do TRT14, como também o sistema de gravação digital e links de comunicação como TRT14. O número 0800 deverá receber ligações provenientes de telefones fixos locais, móveis e DDD de todo o Brasil.

3.1.1.9. Será exigida a disponibilidade mínima de 99,5 % para toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços prevista nesta especificação, por mês, considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, inclusive no período



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

de estabilização previsto nos Requisitos Temporais do Termo de Referência.

3.1.1.10. Será exigido da empresa Contratada um plano de contingência no qual esteja incluída a estratégia de redundância que será adotada para toda a infraestrutura que suporta o serviço da Central de Serviços. Este plano deverá ser entregue no ato de assinatura do Contrato.

3.1.1.11. São requisitos do sistema de telefonia:

3.1.1.11.1. Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao CONTRATANTE;

3.1.1.11.2. Permitir a configuração de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

3.1.1.11.3. Possuir a funcionalidade "cut-thru", permitindo ao usuário interromper uma mensagem de resposta audível ao digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;

3.1.1.11.4. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

3.1.1.11.5. Possuir funcionalidade que permita a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deverá estar disponível também para os servidores do CONTRATANTE responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

3.1.1.11.6. Possuir mecanismos que permitam aos supervisores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;

3.1.1.11.7. Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem a necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;

3.1.1.11.8. Permitir a transferência para atendimento humano em qualquer nível/subnível do menu;

3.1.1.11.9. Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação;

3.1.1.11.10. Possibilitar a gestão de todas as chamadas telefônicas mediante sistema de log, a partir do qual seja possível medir os indicadores de desempenho da Central de Serviços, cujos dados irão compor o Relatório de Posicionamento Mensal de Serviços (RPMS), detalhado no Termo de Referência. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio da fila de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros. Este log deverá ser entregue pela CONTRATADA para compor o RPMS (elaborado pela CONTRATANTE) e deverá ser apresentado ao CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

3.1.1.11.11. Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;

3.1.1.11.12. Possuir mecanismos para a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;

3.1.1.11.13 Possuir mecanismos para visualização e acompanhamento dos atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera, no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on line e extração de relatórios de monitoramento. Essa funcionalidade deverá estar disponível para os supervisores da Contratada e para os servidores da Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

3.1.1.11.14. Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real, pelos servidores do CONTRATANTE responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

3.1.1.11.15. Deverá dispor de mecanismos para: inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.

3.2.1.13. São requisitos do sistema de gravação digital:

3.2.1.13.1. Possuir mecanismos para a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;

3.2.1.13.2. Realizar a gravação de todos os atendimentos efetuados, tanto das conversas telefônicas quanto das telas de atendimento, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do atendente no momento do atendimento. Estas gravações deverão guardar a referência ao número do chamado e à data e hora de ocorrência do contato, de forma a facilitar sua busca. As gravações deverão ser catalogadas mesmo não havendo abertura de chamado, para efeitos de auditoria;

3.2.1.13.3. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

pelo prazo mínimo de 3 meses. Após este prazo, todos registros deverão ser entregues ao CONTRATANTE, devidamente organizados, catalogados e gravados em CD ou DVD.

3.2.1.13.4. Permitir acesso direto e imediato dos servidores do CONTRATANTE envolvidos na gestão e execução contratual às gravações para fins de averiguação de atendimento.

3.2.1.14. Quanto aos requisitos dos links de comunicação

3.2.1.14.1. A Contratada deverá apresentar, na reunião inicial da contratação, um projeto para o estabelecimento dos links, para ser avaliado pela equipe técnica do CONTRATANTE;

3.2.1.14.2. Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância através de dois meios físicos distintos;

3.2.1.14.3. Os materiais que por ventura sejam utilizados deverão constar na proposta comercial da empresa, para fins de cálculo da prestação única mensal a ser paga pelo CONTRATANTE; 3.2.1.14.4. Deverão ser fornecidas portas no padrão Ethernet RJ-45, , no protocolo Ethernet padrão, para conexão do link de comunicação da CONTRATADA à rede do CONTRATANTE.

3.2.1.14.5. Apenas um link deverá ser utilizado para tráfego de dados, sendo que o outro meio físico será utilizado apenas em caso de falha do primeiro;

3.2.1.14.6. Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da CONTRATADA ao sistema de Gestão de Central de Serviços que será disponibilizado pelo CONTRATANTE, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do CONTRATANTE. 3.2.1.14.7. Os links deverão permitir o monitoramento da utilização através de protocolo SNMP e será monitorado pela equipe de TI do CONTRATANTE.

3.2.1.14.8. A disponibilidade mínima dos links deve ser de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).

3.2.1.15. Compete à Central de Serviços:

3.2.1.15.1. Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, email ou registro em sistema de controle de chamados de suporte. 3.2.1.15.2. Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como "elegíveis" no Catálogo de Serviços, utilizando como meios de interação com o solicitante o contato telefônico ou acesso remoto. Estão incluídas as atividades de investigação, diagnóstico e aplicação de uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou o cumprimento das requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

3.2.3.1.15.3. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).

3.2.1.15.4. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados.

3.2.1.15.5. Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 1º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, o script utilizado, itens de configuração afetados e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

3.2.1.15.6. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

3.2.1.15.7. Executar os procedimentos padrão de atendimento visando promover uniformidade de tratamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.

3.2.1.15.8. Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo CONTRATANTE, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo CONTRATANTE. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do Contratante. A empresa CONTRATADA deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.

3.2.1.15.9. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental. 3.2.1.15.10. Orientar e prestar assistência remota aos usuários de serviços de TI, executando intervenções remotas na estação de trabalho do usuário para a realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, bem como reparos diversos que constem na lista de chamados elegíveis definida em conjunto Contratante e Contratada. As intervenções remotas deverão ser previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho.

3.2.1.15.11. Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.

3.2.1.15.12. Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo Contratante.

3.2.1.15.13. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo Contratante.

3.2.1.15.14. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT14.

3.2.1.15.15. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados procedimentos de auto-atendimento ao usuário de TI do Contratante, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo Contratante. A existência de procedimentos desta natureza não desobriga a Contratada a realizar o atendimento telefônico ao usuário de TI, caso O usuário opte por não utilizar o canal de autoatendimento.

3.2.1.15.16. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

3.2.1.15.17. Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportam o ocorrido. Os eventos devem ser tratados como chamados, seguindo o fluxo de processos definido.

3.2.1.15.18. Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do Contratante.

3.2.1.15.19. Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.

3.2.1.15.20. Realizar os procedimentos de resolução de problemas (troubleshooting) definidos pelo Contratante.

3.2.1.15.21. Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do Contratante.

3.2.1.15.22. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

3.2.1.15.23. Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo Contratante.

3.2.1.15.24. Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante, do seu catálogo técnico) não serão de responsabilidade da Contratada.

3.2.1.15.25. A Central de Serviços deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: telefone, cliente web da ferramenta a ser disponibilizada pelo Contratante, email e ferramenta de chat homologada pelo CONTRATANTE.

3.1.2. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico Local



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

3.1.2.1. As atividades desempenhadas pelo Suporte Técnico Local possuem natureza intelectual e tecnológica relacionadas a manutenções, revisões, reparos e consertos e atualizações, de hardware e/ou software. Os tipos de serviços a serem prestados pelo Suporte Técnico Local incluem, mas não se limitam a:

I - Suporte aos sistemas operacionais: Windows ;

II - Suporte a Redes (LAN e WAN);

III - Suporte a Internet/Intranet;

IV - Suporte a impressão;

V - Suporte a Email;

VI - Suporte ao Active Directory;

VII - Suporte & Hardware;

VIII - Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice;

IX - Suporte a Sistemas Administrativos; X- Suporte ao Sistemas aplicativos e de acompanhamento processual; judicial (Instalação e Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Anti-Vírus, Adobe Reader e etc;

XI - Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;

XII - Serviços de gestão de usuários e grupos;

XIII - Manutenção preventiva a equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;

XIV - Instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do Contratante.

3.1.2.2. Durante o período de vigência do contrato, caso ocorra a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes, deverão ser atendidas pela Contratada, sem ônus adicional ao Contratante.

3.1.2.3. Os chamados serão encaminhados para a Contratada através do sistema de controle de chamados disponibilizado pelo Contratante.

3.1.2.4. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do Contratante.

3.1.2.5. A Contratada deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte técnico local.

3.1.2.6. Os técnicos de suporte de 2º nível deverão resolver seus chamados da forma mais eficiente possível, conforme o tipo do chamado, atendendo aos níveis de serviço definidos. Desta forma poderá ser utilizado também o acesso remoto para realização de suas atividades, quando possível.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

3.1.2.7. A Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante designará um gestor do processo, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no fluxo de processos.

3.1.2.8. São atribuições do Suporte Técnico Local:

3.1.2.8.1. Atender as demandas técnicas presenciais no ambiente do usuário, sendo acionado pelo nível de suporte antecedente, conforme processo de atendimento, para resolver incidentes ou requisições. O atendimento também poderá ser realizado de forma remota, a depender do serviço associado ao chamado conforme procedimentos operacionais definidos.

3.1.2.8.2. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante.

3.1.2.8.3. Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo Contratante, bem como quaisquer outros processos relacionados a suporte a serviços de TI, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo Contratante. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do Contratante. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal,

3.1.2.8.4. Manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 2º nível de suporte, deverão ser registradas: a solução adotada, de forma concisa e de fácil interpretação; o script utilizado; item de configuração afetado e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

3.1.2.8.5 Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT14.

3.1.2.8.6. Elaborar procedimentos e documentações para guiar O atendimento de 2º nível de serviços de TI, quando aplicáveis e úteis para a eficiência e eficácia no atendimento, seguindo o processo de autorização definido pelo Contratante.

3.1.2.8.7. Encaminhar o atendimento aos grupos solucionadores de TI do Contratante, conforme definido no Catálogo de Serviços, sempre que não for possível resolvê-lo no escopo do conhecimento de suporte técnico local.

3.1.2.8.8. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

3.1.2.8.9. Investigar e diagnosticar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível e resolver o incidente utilizando este



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

diagnóstico.

3.1.2.8.10. Realizar atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede, software de rede de comunicação de dados, cabeamento estruturado de dados, ativos de rede, atividades de manutenção preventiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal e realizar os transportes de equipamentos.

3.1.2.8.11. Prestar o suporte no local do equipamento reclamado, utilizando-se da base de conhecimento existente, bem como de manuais técnicos para ajudá-lo na solução. Existindo solução, esta deverá ser aplicada a fim de restaurar o funcionamento normal do equipamento.

3.1.2.8.12. Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e das Turmas e eventos promovidos pelo Contratante, conforme demanda estimada no Termo de Referência. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante toda a sessão ou evento. A agenda destas atividades, para as quais a presença técnica é necessária, será fornecida pelo Contratante. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.

3.1.2.8.13. Respeitar os níveis de serviço acordados, sendo agendado o atendimento junto ao usuário, sempre que possível, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades.

3.1.2.8.14. Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da Contratada deverá realizar o backup dos arquivos de trabalho do usuário para outro microcomputador indicado pelo TRT14, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento será devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.

3.1.2.8.15. Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos em garantia ou cobertos por contrato de manutenção para os quais caberá à Contratada apenas as atividades de configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo Contratante.

ANEXO I - Parte II



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

1. Metodologia de Avaliação da Qualidade

A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste Termo de Contrato. Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.

2. Níveis de Serviço

2.1 O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa Contratada serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades Contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura, segurança e efetividade do atendimento.

2.2 A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS).

2.3 Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de adequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo Contratante e Contratada, sem ônus adicionais ao TRT14

2.4 O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a Contratada não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho.

2.5 A empresa Contratada deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de telefonia necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.

2.6 Os indicadores de desempenho estão listados abaixo:

INDICADORES DE DESEMPENHO						
Id	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	FASE I	FASE II	FASE III
1	Percentual de ligações com tempo de espera de até 25 seg - média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações com tempo de espera na fila para ser atendido de até 25 seg com base no total de ligações mensais	$\text{Ind1} = \frac{(\text{TLA} / (\text{TLR} - \text{TAU})) \times 100}{100}$ TLA= total de ligações atendidas até 25 seg; TLR = total mensais de ligações	70%	80%	95%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

			recebidas pela Central; TAU = total de Ligações abandonadas pelo usuário em até 25 seg;			
2	Percentual máximo de abandono	Percentual máximo de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg e antes de ser atendido pela Central.	Ind2 = (TAB/TRL) X 100; TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg; TLR = total de ligações recebidas pela Central;	15%	10%	5%
3	Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º Nível	Percentual máximo de reabertura de chamados elegíveis por mês	Ind3 = (TCR/ TCF) X 100; TCR = total de chamados elegíveis reabertos; TCF = total de chamados elegíveis fechados;	15%	10%	5%
4	Percentual de chamados elegíveis	Percentual mínimo de chamados	Ind4 = (TCER / TCEG) X 100;	70%	80%	90%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

	resolvidos em 1º Nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos;	elegíveis resolvidos dentro do tempo estabelecido de 15 min com base no total de chamados elegíveis	TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido; TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos;			
5	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos;	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos, incluindo-se o tempo para o registro, categorização, priorização e troubleshooting;	$Ind5 = (TCNEE / TCNER) \times 100;$ TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido; TCNER = Total de chamados não elegíveis registrados;	80%	90%	95%
6	Percentual dos chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	Percentual de chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	$Ind6 = (TCEEW / TCEEWT) \times 100$ TCEEW = Total de chamados encaminhados por e-mail ou via web com tratamento inicial dentro do estabelecido;	75%	85%	95%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

			TCEEWT = Total de chamados encaminhados por e-mail ou via Web.			
7	Índice da satisfação do usuário com o suporte remoto (Central de Serviços - N1);	Percentual mínimo de satisfação do usuário com a Central de Serviços, com base na pesquisa de satisfação;	Ind7 = (TROB / TPCS) X 100 ; TROB = Total de respostas “excelentes”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao atendimento da Central de serviços (suporte técnico remoto). TPCS = Total de perguntas referentes ao atendimento da Central de serviços (suporte técnico remoto);	75%	85%	95%
8	Índice de resolução de chamados de suporte Técnico Local (n2) dentro do SLA.	Percentual de chamados de suporte Técnico Local resolvidos dentro do SLA	Ind8 = (TCR / TCRG) X 100 TCR = Total de chamados de suporte técnicos resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a localidade;	75%	85%	95%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

			TCRG = total de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade;			
9	Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local, dentro do 2º nível de serviço	Percentual máximo de reabertura de chamados de suporte técnico local por mês;	$ind9 = (TCR / TCF) * 100;$ TCR = total de chamados de suporte técnicos reabertos; TCF = total de chamados de suportes técnicos fechados.	15%	10%	5%
10	Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico Local (Suporte presencial - N2)	Percentual mínimo de satisfação dos usuários com o atendimento de Suporte Técnico local com base na pesquisa de satisfação;	$Ind10 = (TROB / TPST) * 100;$ TROB = Total de respostas “excelentes”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao suporte técnico local; TPST = Total de perguntas referentes ao suporte técnico local. O somatório considerará todas as	75%	85%	95%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

			pesquisas de satisfação respondidas realizadas no mês;			
--	--	--	--	--	--	--

2.7 As colunas referentes às fases 1 a 3 correspondem ao período de implantação da solução, no qual as metas a serem atingidas são definidas de forma gradativa tendo em vista o período de adaptação da solução e aumento de maturidade. Segue abaixo a descrição das fases:

a) Fase 1: compreende os primeiros 30 (trinta) dias a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

b) Fase 2: compreende do 31º (trigésimo primeiro) primeiro dia até o 60º (sexagésimo) dia a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

c) Fase 3: compreende do 61º (sexagésimo primeiro) dia a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços até o encerramento do contrato, correspondente à etapa de Operação Definitiva do serviço. Neste período o serviço se encontra em estágio normal de operação, no qual resta concluído período de adaptação.

2.8 Caso o TRT14 venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 30 dias.

Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

2.9 A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência, com o objetivo de garantir de imediato a continuidade do serviço de atendimento das ligações dos usuários de TI bem como o tratamento de suas necessidades nos casos de indisponibilidade. Este plano deverá ser apresentado pela empresa na etapa de Ativação do Serviço para aprovação do TRT14.

2.10 Os níveis mínimos de serviço para o atendimento dos chamados de suporte técnico local, por grupo de atendimento estão listados abaixo:

Níveis Mínimos de Serviço para início de Atendimento dos Chamados de Suporte Técnico					
Grupo	Localidade	Atendimento presencial		Atendimento Remoto	
1		SLA Prioritário	SLA Normal	SLA Prioritário	SLA Normal



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

	Porto Velho	15 min	1h	30 min	1h
	Unidades Remotas			30 min	1h

2.11 Serão considerados chamados prioritários aqueles cuja criticidade do serviço seja classificada como alta, no Catálogo de Serviços, e cujo impacto na organização seja classificado como alto.

3. Nível Mínimo de Serviço — Quanto ao cálculo das glosas

3.1 As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata e constarão no Relatório de Posicionamento Mensal de Serviços (RPMS)

3.2 Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final desta seção. A Contratada sofrerá glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 15% do valor mensal do contrato.

3.3 Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração ou de faturas subsequentes.

3.4 As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pelo Gestor do Contrato, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.

3.5 Para a contagem de ocorrências, considera-se o mesmo descumprimento ocorrido em meses subsequentes ou não.

3.6 Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto.

3.7 Seguem abaixo indicados os descumprimentos passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências.

3.8 A graduação de glosas é aplicada ao grau de desatendimento aos níveis mínimos de serviços.

Id	Evento	Graduação(pontos)			Glosa
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço - Central de Serviço					
1	Deixar de atender ao indicador Ind1 - Percentual de ligações com tempo de espera de até 25	15	30	60	Desconto na fatura



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

	segundos - média mensal de cada hora de funcionamento.				
2	Deixar de atender ao indicador Ind2 — Percentual máximo de abandono.	15	30	60	Desconto na fatura
3	Deixar de atender ao indicador Ind3 — Percentual de reabertura de chamados elegíveis.	15	30	60	Desconto na fatura
4	Deixar de atender ao indicador Ind4 - Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos.	15	30	60	Desconto na fatura
5	Deixar de atender ao indicador Ind5 -Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos.	15	30	60	Desconto na fatura
6	Deixar de atender ao indicador Ind6 - Percentual dos chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.	15	30	60	Desconto na fatura
7	Deixar de atender ao indicador Ind7 - Índice da satisfação do usuário com o suporte remoto (Central de Serviços - N1).	15	30	60	Desconto na fatura
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço — Suporte Técnico Local					
8	Deixar de atender ao indicador Ind8 - Índice de resolução de chamados de suporte Técnico Local (n2) dentro do SLA.	15	30	60	Desconto na fatura
9	Deixar de atender ao indicador Ind9 - Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local, dentro do 2º nível de serviço	15	30	60	Desconto na fatura
10	Deixar de atender o indicador ind10 - Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Local (Suporte Presencial - N2).	15	30	60	Desconto na fatura
Quanto aos descumprimentos gerais					
Id	Evento	Ocorrência			Glosa
		1º	2º	3º	
11	Permitir situação que crie a	60	60	60	Desconto na



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

	possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.				fatura
12	Fraudar, manipular, ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviços quaisquer subterfúgios, de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto na fatura
13	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
14	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
15	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
16	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
17	Recusar-se a executar serviço determinado pela Contratante, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
18	Deixar de zelar pelas máquinas equipamentos e instalações do TRT14.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
19	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da contratante por ocorrência ou por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
20	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

21	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
22	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades do serviços e sempre que o gestor do contrato achar conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no de atualização tecnológica do Ambiente de TI do TRT14, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
23	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, - por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
24	Deixar de seguir os procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	Advertência	Advertência	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
25	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
26	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	Advertência	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
27	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados (desde que disponível o recurso da gravação)	Advertência	05	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

	confirmação dos registros.				2ª ocorrência
29	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros.	10	15	30	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
30	Violar um ou mais itens do Termo de compromisso de manutenção de sigilo.	15	30	60	Desconto na fatura
31	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	02	05	10	Desconto na fatura
32	Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de controle de chamados, seja nos registros telefônicos, seja de emails, seja de relatórios da Unidade de Resposta Audível — URA e do distribuidor automático de chamadas — DAC, desde que estes recursos estejam 1 disponíveis	05	10	15	Desconto na fatura
33	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de multas.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

ANEXO II
DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO E PERFIL DOS PROFISSIONAIS

1. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

1.1. Quantidade de usuários de TIC internos:

Localidade	Quantidade aproximada de usuários
Rondônia / Acre	900



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

1.2. Quantidade de usuários de TIC externos:

A quantidade de chamados externos registra uma média de 30 acionamentos mensais.

1.3 Quantidade aproximada de equipamentos de TIC:

ITEM	QUANTIDADE APROXIMADA
Microcomputador c/ Monitores	1100
Notebook	180
Impressora	250
Scanner de Mesa	200
Projetor	10
Mini-Modems	80
No-breaks	1100
TOTAL	2920

2. Perfil dos Profissionais

2.1. A CONTRATADA deverá estruturar sua equipe de trabalho de forma a atender com qualidade as demandas existentes e as condições estabelecidas para a prestação do serviço e critérios mínimos definidos no item 3 (Qualificação Técnica do Termo de referência).

2.2 Uniformes

2.2.1 Os profissionais deverão atuar com os trajes abaixo indicados em TODAS as localidades de prestação do Serviço de Suporte Presencial.

1	CALÇA - Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford, em cor preto ou azul marinho, de primeira linha
2	CAMISA - MASCULINO/FEMININO: camisa estilo social, cor sóbria, de primeira linha.
3	GRAVATA - estilo social, cor sóbria, de primeira linha
4	PAR DE SAPATOS – MASCULINO/FEMININO: Tipo social, solado de borracha, em



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

	couro na cor preta, de primeira linha
5	PAR DE MEIAS - Cor preta, de primeira linha.
6	CINTO - Modelo social, de couro e cor preta, de primeira linha.

2.2.2 Não serão admitidos, no ambiente de trabalho, trajes desgastados, sujos ou danificados. Esse fato será tratado como pendência nas obrigações da CONTRATADA e pontuado negativamente na apuração mensal dos níveis de serviço;

ANEXO III CRITICIDADES DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS E CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. Para determinação dos indicadores de níveis de serviços mínimos foram consideradas as criticidades elencadas a seguir:

Tempo de atendimento de incidente ou requisição de serviço (em horas)		
Descrição	VIP	NORMAL
Alta	0,5	1
Média	0,5	4
Baixa	0,5	8

2. Para execução dos serviços será considerado o Catálogo de Serviços vigente e mantido pelo CONTRATANTE.

O catálogo de serviços vigente poderá ser solicitado pelos licitantes na ocasião da visita técnica.

ANEXO IV RELAÇÃO DE SOLUÇÕES CORPORATIVAS DO TRT14



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

A maioria dos sistemas internos do TRT14 são desenvolvidos e mantidos pelo próprio TRT14. Os sistemas externos são oriundos de contratados com terceiros ou pertencem à Administração Pública e o Tribunal tem acesso a eles por meio de convênio ou cessão de uso. Dentro desta perspectiva, ainda são divididos em função das suas características técnicas e funcionais, podendo ser cliente/servidor ou Web. Abaixo tem-se os principais serviços e sistemas atualmente em uso no TRT14.

1.2 Sistemas internos

- 1.2.1 ADMINISTRAÇÃO DE FREQUÊNCIA E FÉRIAS;
- 1.2.2 CONSULTA PROCESSUAL;
- 1.2.3 ESCALA ANUAL DE FÉRIAS;
- 1.2.4 FOLHA DE PAGAMENTO;
- 1.2.5 JT-E;
- 1.2.6 NAAV;
- 1.2.7 PJ-E;
- 1.2.8 PJE MÍDIAS;
- 1.2.9 PONTO ELETRÔNICO;
- 1.2.10 PROAD;
- 1.2.11 SAP1;
- 1.2.12 SAP2;
- 1.2.13 SIADE – AVALIAÇÃO E DESEMPENHO;
- 1.2.14 SISTEMA DE MATERIAL E PATRIMÔNIO

1.3 Sistemas Externos

- 1.3.1 BACENJUD;
- 1.3.2 CAGED;
- 1.3.3 CNDT;
- 1.3.4 CNIB;
- 1.3.5 DEJT;
- 1.3.6 E-DOC;
- 1.3.7 VIEWER;
- 1.3.8 INFOJUD;
- 1.3.9 JUCER;
- 1.3.10 MALOTE DIGITAL;
- 1.3.11 RENAJUD;
- 1.3.12 SABB;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

- 1.3.13 SERPRO;
- 1.3.14 SICOND;
- 1.3.15 SICONF;
- 1.3.16 SIEL;
- 1.3.17 SIGEP;
- 1.3.18 - CORREIOS SIGEST

ANEXO V

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO TRT14 N.º 06/2021

A EMPRESA LANLINK SERV. DE INFORMÁTICA S.A., doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o número 19.877.300/0002-62, com endereço na av. Marquês de Olinda, 290, 3º andar, sala 301 – Citi Empresarial, Recife Antigo - Recife/PE, CEP: 50.030-000, neste ato representada pelo seu diretor, senhor Alexandre Mota Albuquerque, nos termos do Contrato n.º 06/2021, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante o Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, doravante referido simplesmente como CONTRATANTE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato n.º 06/2021.

Subcláusula Primeira – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA ou por esta obtida em virtude da execução do objeto deste contrato.

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do contrato, contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

Subcláusula Primeira - O termo “Informação” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, senhas, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, projetos, outras informações técnicas, jurídicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Segunda - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do CONTRATANTE, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

I – seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – já esteja em poder da CONTRATADA, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a CONTRATADA possa comprovar referido fato; ou

III – tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos à relação contratual, contanto que a CONTRATADA possa comprovar o referido fato.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida como confidencial neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, utilizando-as exclusivamente para os propósitos do contrato.

Subcláusula Primeira – A CONTRATADA determinará a observância deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do contrato.

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE 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.

Subcláusula Terceira - Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais, ressalvadas situações previstas no contrato e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CONTRATANTE, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD N.º 4252/2020

CLÁUSULA SEXTA - DO DESCUMPRIMENTO

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará as responsabilidades civil, criminal e administrativa, conforme previsto na legislação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em uma via de igual teor e forma, assinada eletronicamente.

Porto Velho, 4 de agosto de 2021.

(assinado digitalmente)
Romário Nunes Thaddeu
Diretor Geral do TRT14ª REGIÃO
CONTRATANTE

(assinado digitalmente)
Alexandre Mota Albuquerque
LANLINK SERV. DE INFORMÁTICA S.A.
CONTRATADA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS
SECRETARIA DE CONTRATAÇÕES E GESTÃO DE MATERIAIS

EXTRATO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO

a) Espécie: Acordo de Cooperação 007/2021, assinado entre a UNIÃO, por intermédio do TJDF, e FACULDADE PRESBITERIANA MACKENZIE BRASÍLIA - FPMB. b) Objeto: Estabelecimento de parceria entre o TJDF e a FPMB, a fim de promover orientação jurídica gratuita, por meio do Núcleo de Prática Jurídica da faculdade, às partes que participarem desacompanhadas de advogados de audiências de conciliação ou sessões de mediação em algum dos CEJUSCs. c) Fundamento Legal: Lei 13.019/2014, alterada pela lei 13.204/2015. d) Vigência: 60 meses, a partir da data de sua assinatura. e) Data da assinatura: 10/08/2021. f) PA: 0012959/2021.

EXTRATO DE RESCISÃO

a) Espécie: Termo de Rescisão ao Contrato de Credenciamento 022/2019, firmado entre a UNIÃO, por intermédio do TJDF, e a CLÍNICA MÉDICA E ESTÉTICA DRA. ANA CAPP LTDA (ANA CAPP DERMATOLOGIA). b) Objeto: rescindir o contrato inicial. c) Fundamento Legal: Cláusula 20ª, parágrafo 2º do contrato inicial c/c art. 79, inc. II da Lei 8.666/93. d) Vigência: a partir da data de sua assinatura e eficácia a partir da publicação no DOU. e) Data da assinatura: 06/08/2021. f) PA: 0026879/2018.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

a) Espécie: Termo Aditivo 04 ao Contrato de Locação 114/2017, firmado entre a UNIÃO, por intermédio do TJDF, e a PIONEIRA INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ESPUMA DE BORRACHA LTDA. b) Objeto: reajustar o valor, alterar a cláusula 9ª, prorrogar o prazo de vigência, incluir a cláusula 21ª e anexo I ao contrato inicial. c) Fundamento Legal: Cláusulas 9ª, 16ª e 17ª do contrato inicial c/c art. 51 da Lei 8.245/1991. d) Prorrogação: De 21/08/2021 a 21/08/2022. e) Valor ajustado do contrato: R\$ 845.589,72. f) Vigência: a partir da data de sua assinatura e eficácia a partir da publicação no D.O.U.. g) Data da assinatura: 06/08/2021. h) PA: 0013464/2017.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: 01º Termo Aditivo ao Contrato 069/2019, Proad 49493/2019. Partes: TRT-2ª Região e o Banco Alfa S.A. Objeto: Prorroga a vigência de 21/11/2021 a 20/11/2023. Assinam em 10/08/2021, pelo TRT-2ª Região: Luiz Antonio M. Vidigal, Desembargador Presidente e, pelo banco: Antonio Rao de Toledo Lara Palmieri e Bruno Henrique de Oliveira Gomes, Procuradores.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

DIRETORIA-GERAL
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA DE MATERIAL E LOGÍSTICA

EXTRATO DE CONTRATO

Espécie: Convênio. CONVENIADO: TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA TERCEIRA REGIÃO - CNPJ 01.298.583/0001-41. CONVENENTE: INSTITUTO CULTURAL NEWTON PAIVA FERREIRA LTDA - CNPJ 16.521.155/0001-03. OBJETO: Realização de estágio curricular pelos alunos regularmente matriculados em qualquer um dos campi e unidades mantidas pela Convenente. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal nº 11.788/2008, Lei Federal 8.666/1993 e Instrução Normativa GP 67/2020 do TRT3 e Processo e-PAD 10812/2021. VIGÊNCIA: 05 anos, a partir de 09/08/2021, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo. DATA DA ASSINATURA: 09/08/2021. SIGNATÁRIOS: Sandra Pimentel Mendes (pelo conveniado) e Patrícia Carneiro Bonfim Espinosa (pelo convenente). 21CN031 - e-PAD 23065/2021.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

PROCESSO nº 3993/2021 (PROAD). CD nº 275/2021. RESUMO DO OBJETO: contratação de declarante para gravação de depoimento e posterior veiculação no XVI Encontro Institucional da Magistratura do Trabalho do Rio Grande do Sul. VALOR TOTAL: R\$ 304,00. FAVORECIDO: Mariane Silva Arruee. FUNDAMENTO LEGAL: caput do art. 25 da Lei 8.666/93. CRÉDITO: Programa de Trabalho: 168127. Classificação: 3390363399. RATIFICAÇÃO: por Carmen Izabel Centena Gonzalez, Presidente, em 09/08/2021.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Contratante: TRT da 6ª REGIÃO. Credenciada: FISIOTERAPEUTAS ASSOCIADOS LTDA. OBJETO: Credenciamento, em benefício do Programa de Autogestão em Saúde do Tribunal Regional do Trabalho da Sexta Região (TRT6 Saúde), de pessoas jurídicas especializadas. PROAD Originário: 742/2020 e PROAD de acompanhamento: 19851/2020. MODALIDADE: Inexigível. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: Elemento de Despesa 3390.39.50, Programa de Trabalho 02.301.0033.2004.0026 - Assistência Médica e Odontológica aos Servidores Civis, Empregados, Militares e seus Dependentes no Estado de Pernambuco - Pl. Orç. 0001. FUNDAMENTO LEGAL: Art. 25 "caput", da Lei nº 8.666/93. VALOR TOTAL ESTIMADO: R\$ 500.000,00. DATA DA RATIFICAÇÃO: 09/08/2021. AUTORIDADE RATIFICADORA: Desembargadora Presidente do TRT da 6ª Região, Maria Clara Saboya Albuquerque Bernardino.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

RESULTADO DE JULGAMENTO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2021

O TRT da 9ª Região torna público o resultado final do Pregão Eletrônico nº 34/2021 - Aquisição de cadeiras: Empresa vencedora: MOBILE COMERCIAL E LOGISTICA LTDA - CNPJ 21.966.683/0001-06. Preço R\$ 52.795,89.

ALEXANDRO FURQUIM
Pregoeiro

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO
DIRETORIA-GERAL ADMINISTRATIVA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

EXTRATO DE CONTRATO

Processo nº 0001712-48.2021.5.10.8000. Contrato nº 130/2021. Contratantes: TRT da 10ª Região e ASSOCIAÇÃO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES FEDERAIS DO TRT 10ª REGIÃO-ASSOJAF-DF-TRT10. Objeto: cadastramento de instituição para concessão de consignação em folha de pagamento a magistrados, servidores e pensionistas do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região. Fundamentação: Lei nº 8.666/1993. Vigência: 5 anos. Assinatura: 09/08/2021. Pelo TRT da 10ª Região: Gilvan Silva Pereira Ramos, Secretário de Administração. Pela Contratada: Lúcia Pinheiro de Carvalho, Representante Legal.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO
SECRETARIA

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Processo: PRE 9317/2018. Partes: Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região e Hidro Bombas Serviços Ltda. EPP. Objeto: Suprimir do objeto contratual 3 equipamentos. Valor da supressão: R\$ 265,46. Novo valor mensal: R\$ 1.858,25. Data da assinatura: 10-8-2020. Pelo TRT: Dilcionir José Furlan, Diretor-Geral da Secretaria. Pela Contratada: Joiss de Souza Inácio, Sócia-Proprietária.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO

EXTRATOS DE CONTRATOS

Espécie: CONTRATO N.º 05/2021. PROAD N.º 4867/2020. Contratante: TRT-14ª REGIÃO. Contratada: AGEM TECNOLOGIA DISTRIBUIDORA LTDA., CNPJ-MF sob o n.º 09.022.398/0001-31. Objeto: aquisição de 200 headsets para videoconferência, em decorrência da Ata de Registro de Preços nº 24/2020-B (oriunda do Pregão Eletrônico nº 24/2020), conforme especificações técnicas constantes no Anexo I - Termo de Referência, e seus anexos, do Edital do Pregão Eletrônico nº 24/2020, realizado pelo TRT4, em que este TRT14 figura como coparticipante dessa licitação. Vigência: 29/7/2021, e encerra-se com recebimento definitivo e respectivo pagamento total da aquisição. Assinado: 29/7/2021. Dotação orçamentária: programa de trabalho PTRES 168137, natureza da despesa 449052.351, nota de empenho n.º 353/2021 de 15/7/2021, correspondendo o valor unitário de R\$ 58,00 e quantia total de R\$ 11.600,00. Assinaturas: Romário Nunes Thaddeu, Diretor-Geral e Ordenador de Despesas do TRT-14ª Região, e de outro, o senhor Alexandre Augusto Silva Melo, representante legal da contratada.

Espécie: CONTRATO N.º 06/2021. PROAD N.º 4252/2020. Contratante: TRT-14ª REGIÃO. Contratada: LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A., CNPJ-MF sob o n.º 19.877.300/0002-62. Objeto: contratação de serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários das soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library - para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - TRT14, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos. Vigência: 13/8/2021 a 12/2/2024. Assinado: 4/8/2021. Dotação orçamentária: programa de trabalho PTRES 168137, natureza da despesa 339040.10, nota de empenho n.º 357/2021 de 21/7/2021, correspondendo os valores mensais: para nível 1 (R\$ 10.823,06) e para nível 2 (R\$ 28.518,90) e quantia para 30 meses dos níveis 1 e 2 (R\$ 1.180.258,80. Assinaturas: Romário Nunes Thaddeu, Diretor-Geral e Ordenador de Despesas do TRT-14ª Região, e de outro, o senhor Alexandre Mota Albuquerque, representante legal da contratada.

Espécie: CONTRATO N.º 07/2021. PROAD N.º 513/2021. Contratante: TRT-14ª REGIÃO. Contratada: H&L PROMOÇÕES, EVENTOS E COMUNICAÇÃO EIRELI-EPP, CNPJ-MF sob o n.º 09.231.613/0001-04. Objeto: contratação de pessoa física ou jurídica para prestação de serviços de desenvolvimento de design gráfico, incluindo a criação de layout, capa, diagramação de informativos, folders, cartazes, banners e da criação de identidade visual de produtos e eventos, sinais identificadores, crachás, credenciais, papéis timbrados dos eventos manuais entre outras peças gráficas para publicações do TRT-14ª Região, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência (Anexo I do edital), Pregão Eletrônico nº 00/2021 e Proposta de Preços. Vigência: 3/8/2021 a 2/2/2024. Assinado: 3/8/2021. Dotação orçamentária: programa de trabalho 02.131.033.2191.6020 - PTRES 168138, natureza da despesa 339039.47, nota de empenho n.º 370/2021 de 28/7/2021, correspondendo o valor mensal: R\$ 999,97 - anual de R\$ 11.999,64 e para 30 meses de R\$ 29.999,00. Assinaturas: Romário Nunes Thaddeu, Diretor-Geral e Ordenador de Despesas do TRT-14ª Região, e de outro, o senhor Washington Vieira de Aquino, representante legal da contratada.

Espécie: CONTRATO N.º 08/2021. PROAD N.º 1500/2021. Contratante: TRT-14ª REGIÃO. Contratada: E M COSTA ENGENHARIA EIRELI., CNPJ-MF sob o n.º 11.621.292/0001-04. Objeto: contratação de empresa de engenharia para execução de reforma em parte do prédio que abriga o Fórum Trabalhista de Rio Branco/AC, de acordo com as especificações e serviços inseridos na planilha orçamentária e demais anexos que acompanham este documento. Vigência: 10/8/2021, perdurando até o pagamento total do valor do objeto. Assinado: 9/8/2021. Dotação orçamentária: programa de trabalho - PTRES 168137, natureza da despesa 339039.16, nota de empenho n.º 2021NE385 4/8/2021, correspondendo o valor total de R\$ 45.133,00. Assinaturas: Romário Nunes Thaddeu, Diretor-Geral e Ordenador de Despesas do TRT-14ª Região, e de outro, o senhor Eudes Moreira da Costa, representante legal da contratada.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: 11º Termo Aditivo ao Contrato N.º 02/2017. PROAD N.º 17399/2017. Contratante: TRT-14ª REGIÃO. Contratada: MORAES & SANTOS SERVIÇOS LTDA - ME, CNPJ-MF sob o n.º 13.912.590/0001-70. Objeto: repactuação de preços e dotação orçamentária alusivas ao Contrato nº 02/2017, que trata da prestação de serviços de copeiragem e de garçons, incluindo o fornecimento de materiais de higienização e equipamentos, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência (Anexo I do Edital), Pregão Eletrônico nº 55/2016 e nova Proposta Comercial (Id. 524). Assinado: 5/8/2021. Dotação orçamentária: programa de trabalho 02.122.0571.4256.6020, natureza da despesa 339037.01, correspondendo o valor que deve ser restituído à empresa contratada de R\$ 2.627,15. Assinaturas: Romário Nunes Thaddeu, Diretor-Geral e Ordenador de Despesas do TRT-14ª Região, e de outro, o senhor Deyvison Barbosa Moraes, representante legal da contratada.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Protocolo 6087/2017. Espécie: Quarto Termo Aditivo ao Contrato nº 07/2018, que visa prestação de serviço de telefonia na modalidade Discagem Direta Gratuita - DDG (0800). Contratante: TRT 16ª Região. Contratada: OI S/A - em recuperação judicial. Objeto: alteração subjetiva do CT nº 07/2018 alterando a contratada TELEMAR NORTE LESTE S/A - em recuperação judicial para OI S/A. - em recuperação judicial, CNPJ: 76.535.764/0001-43, com base no ATO ANATEL nº 2.875/2021, que versa sobre a transferência de outorgas para prestar o serviço telefônico fixo (STFC), nos regimes público e privado, em todas as suas modalidades, e o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), incluindo os direitos de uso de radiofrequência associadas. Data da Assinatura: 09/08/2021. Assinam: Desembargador-Presidente José Evandro de Souza (p/Contratante) e o Sr. Marcos Wellington Mariano Rocha e a Srª Vanessa Borges Raupp Fonseca (p/Contratada).

