



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 14ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Termo de Referência - TR

Contratação de Service Desk

1. JUSTIFICATIVA

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC é a unidade administrativa do CONTRATANTE responsável por planejar, coordenar, implementar, acompanhar, supervisionar, orientar e controlar, com exclusividade, programas e projetos relacionados com as atividades de Tecnologia da Informação observando as diretrizes, padrões e normas emanadas pelos órgãos centrais do Poder Judiciário, especialmente o Conselho Nacional de Justiça – CNJ e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT. Assim, é de responsabilidade da SETIC a execução das atividades relacionadas à prestação do suporte de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC oferecido aos usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - TRT14.

Atualmente, os serviços de operação de Central de Serviços de TIC são prestados por meio do contrato n.º 31/2015. Vale salientar que a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14 tem sempre por objetivo manter metodologias de trabalho alinhadas às melhores práticas internacionais, visando a crescer qualitativamente o atendimento prestado pela SETIC aos seus usuários. Para alcançar este objetivo, é crucial dispor de uma equipe de atendimento profissional, visto que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento e que somente se conquistam com equipes preparadas e capacitadas. Portanto, é de suma importância manter e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários internos e externos que utilizam as soluções de TIC desta Corte Trabalhista e, tendo em vista o baixo número de servidores do quadro efetivo de Tecnologia da Informação e Comunicação da SETIC, faz-se necessário recorrer à execução indireta, mediante contrato, para assegurar a qualidade na execução dos serviços operacionais de TIC.

Importante ressaltar que a execução indireta desses serviços está amparada na legislação específica, conforme termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018.

É importante lembrar que a SETIC tem a necessidade de contratar uma Central de Atendimento a usuários de TIC, que compreenda o suporte remoto e o atendimento presencial aos usuários, tanto em relação ao suporte de hardware quanto ao suporte de software.

Assim, em virtude do alto impacto que o atendimento ao usuário representa para todos os setores do TRT14 e que o atual contrato de prestação de serviço de suporte de TIC

encontra-se próximo de seu fim, faz-se necessário, segundo os ditames formais, que a referida solução, conforme apontada no Estudo Técnico Preliminar - ETP, seja contratada para que se possa dar continuidade aos serviço de atendimento aos usuários do TRT14.

Os serviços objeto deste Termo de Referência serão formalizados em Contrato Administrativo onde se estabelecerão as condições para sua execução e os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

2. OBJETO¹

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 14^a Região – TRT14, conforme especificações constantes neste Termo de Referência - TR.

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO
1	Serviços especializados na área de suporte em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, de execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial (Service Desk) aos usuários, nos moldes de práticas descritas nas bibliotecas ITIL, incluindo o Serviço de Atendimento de 1º e 2º Níveis

2.1 CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DO OBJETO

¹ O objeto do contrato deve conter de modo conciso, mas completo, o que a Administração deseja contratar. Suas partes essenciais, segundo norma do TCU, são: a declaração da natureza do objeto; os quantitativos; o prazo; (Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação- TCU)

2.1.1 Quanto ao número mínimo de profissionais a serem alocados nas unidades em que se prestará o serviço de forma presencial (N2), caberá à CONTRATADA definir tal quantitativo, que não poderá ser inferior a 6 (seis) funcionários. Visando fornecer à CONTRATADA informações sobre a realidade da demanda de serviço de suporte de TIC para que esta possa melhor estimar o número adequado de recursos humanos a serem empregados, a SETIC fornecerá, se previamente solicitado pela CONTRATADA, a volumetria dos chamados (atendimentos) registrados nos últimos 12 meses na atual ferramenta de gestão de atendimento de TIC em uso.

2.1.2 O Atendimento Remoto ao Usuário (N1) consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TIC do TRT14, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes. A atuação da Equipe do N1 é relativa a todas as soluções de TIC do TRT14.

2.1.3 O Atendimento Presencial ao Usuário (N2) é responsável pela atuação in loco, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento remoto, e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento presencial compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

2.1.4 O atendimento presencial será prestado na cidade de Porto Velho.

2.2 O detalhamento das atividades inerentes a cada um dos subitens está descrita nos seguintes anexos:

Anexo I	Descrição Geral dos Serviços.
Anexo II	Dimensionamento do Serviço e Perfil dos Profissionais.
Anexo III	Criticidades dos níveis de serviços e catálogo de serviços
Anexo IV	Relação de soluções corporativas do TRT14
Anexo V	Termo de Confidencialidade.

Anexo VI	Modelo de Planilha de Formação de preço
Anexo VII	Modelo da Planilha de Custos de Mão de Obra e Incidentes na Prestação dos Serviços
Anexo VIII	Termo de vistoria técnica

3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1 A licitante deverá comprovar, na assinatura do contrato, sua qualificação técnica, apresentando relação dos profissionais disponíveis para a prestação dos serviços citados. Caso ocorra a necessidade de substituição do profissional durante a execução do contrato, a então CONTRATADA deverá apresentar a qualificação técnica do novo profissional para devidos fins de validação pelo CONTRATANTE.

3.1.1 Atendimento Remoto ao Usuário (N1)

3.1.1.1 Qualificação da Equipe (N1) :

- a) Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa, concisa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone.
- b) Grau de escolaridade mínimo: Ensino Médio completo;
- c) Experiência mínima de 12 (doze) meses na área de Suporte ao Usuário de TI ou como instrutor de Service Desk/Help Desk, comprovada em Contrato ou Carteira de Trabalho;
- d) Conhecimentos técnicos dos softwares e hardwares listados no Termo de Referência;
- e) Experiência em atendimento via acesso remoto;
- f) Conhecimentos de configuração lógica de rede de computadores em sistema Operacional Windows;
- g) Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.

3.1.2 Atendimento Presencial ao Usuário (N2)

3.1.2.1 Qualificação da Equipe N2 :

3.1.2.1.1 Técnico para atendimento presencial

- a) Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa, concisa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone
- b) Grau de escolaridade mínimo: Ensino Médio completo;
- c) O profissional poderá apresentar uma das comprovações abaixo:
- d) Certificado de Curso Técnico em uma ou mais das áreas: Eletrônica; Informática; Manutenção de equipamentos de informática; configuração de equipamentos de microinformática;
- e) Declaração de Curso Superior concluído ou em andamento aceito na área de Tecnologia da Informação ou correlata;
- f) Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividade prática em manutenção de hardware ou software, comprovada em Contrato ou Carteira de Trabalho.
- g) Experiência no diagnóstico de problemas comuns de redes de computadores, de natureza física e lógica, bem como conhecimento em configuração de rede cabeada (wired) e sem fio (wireless), em sistema operacional Microsoft Windows.

3.1.2.1.2 Coordenador da Equipe (N2):

- a) Grau de escolaridade mínimo: curso superior completo na área de TI;
- b) Certificação Itil Foundation;
- c) Experiência no entendimento e desenho de processos de trabalho de Service Desk de acordo com a biblioteca ITIL v3 (mínimo), bem como na elaboração de “*scripts*” e procedimentos baseados na mesma biblioteca;
- d) Experiência mínima de 12 (doze) meses em funções que demandem habilidades em liderança de equipes e condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços Suporte Técnico ao Usuário;
- e) Conhecimento em inglês básico, comprovado através de Certificado.

3.2 O CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas se mantêm atendidas pela CONTRATADA.

3.2.1 Quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar documentação e currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação de suas competências.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 MODELO DE EXECUÇÃO

Para a execução do contrato será implantado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela fiscalização do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos e físicos necessários. O valor mensal a ser pago pelos serviços estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço) para a prestação do serviço.

4.2 A CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento da qualidade dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções que se fizerem necessários.

4.3 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos deverão ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

4.4 Os incidentes e as requisições de serviços serão tratados conforme procedimentos descritos no ANEXO I.

4.5 LOCAIS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.5.1 A prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência, ocorrerá durante todo o horário de expediente do CONTRATANTE, no período compreendido entre 7h30 e 18h, de segunda a sexta-feira, e excepcionalmente em eventos realizados pelo TRT14 nos horários definidos nestes eventos.

ESTADO	LOCALIDADE	ENDEREÇO	ALOC. OBRIG. DE TÉCNICO? (NÚMERO SUGERIDO)
RONDÔNIA	Edifício Sede	Rua Almirante Barroso, 600 -	SIM (4)

		Mocambo - Porto Velho/RO - Cep: 76.801-901	
	Prédio do Fórum e da 1ª a 5ª Varas do Trabalho	Rua: Prudente de Moraes, 2313, Mocambo - Porto Velho/RO - CEP: 76.801-039	SIM (1)
	Prédio da 6ª, 7ª e 8ª Varas do Trabalho	Rua Marechal Deodoro, 2150, Centro, Porto Velho/RO - CEP: 76.801-098	SIM (1)

4.5.2 Em caráter excepcional e previamente autorizado pelo CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados aos sábados, domingos e feriados nas dependências do CONTRATANTE, sem quaisquer ônus adicionais para este.

4.5.3 Para a realização do serviço descrito no item anterior, os colaboradores da CONTRATADA deverão estar autorizados a ingressar nas dependências do TRT14 pela SETIC e pela Presidência do TRT14, nos dias e horários extraordinários convocados.

4.5.4 Para todos os serviços de atendimento, a jornada de trabalho deverá atender à legislação específica e deve ser estruturada buscando sempre preservar as seguintes diretrizes: menor rotatividade possível de profissionais, maior continuidade do serviço iniciado, comprometimento com a resolução do chamado iniciado e com a qualidade esperada.

4.5.5 A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do Tribunal e, portanto, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma que os níveis de serviço sejam garantidos.

4.6 DO DETALHAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

4.6.1 CONCEITUAÇÃO:

I - O Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU, é o termo utilizado para referenciar o sistema automatizado de registro de solicitações de serviço e de incidentes em uso pelo TRT14. Atualmente, este sistema é executado pela software de

Gerenciamento de Serviços de TI “Assyst”, da companhia Axios Systems. Esta ferramenta é baseada na biblioteca de gerenciamento de serviços de TI ITIL.

II- O termo “chamado” é utilizado para referenciar cada registro de requisição de serviço ou incidente.

III- Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência ou cobertura e segurança.

4.6.2 NÍVEL DE SERVIÇO

4.6.2.1 Os indicadores e suas metas foram definidos de acordo com a natureza e a característica de cada atividade.

4.6.2.2 O CONTRATANTE poderá realizar a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, a revisão dos níveis de serviços acordados ou das informações gerenciais estabelecidas, desde que:

- a) não implique em acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei n.º 8.666/93;
- b) não descaracterize o objeto licitado.

4.6.2.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal e irá compor o Relatório de Posicionamento Mensal de Serviços (RPMS) elaborado pela CONTRATANTE.

4.6.2.4 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como Etapa de Estabilização para ajustes específicos. Durante este período as metas definidas serão flexibilizadas conforme definido no item

4.6.2.4.3

4.6.2.4.1 No caso de prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

4.6.2.4.2 Visando garantir maior previsibilidade durante a Etapa de Estabilização, será necessário que a empresa mantenha a quantidade mínima de profissionais estimada em sua proposta, com disponibilidade obrigatória durante esse período inicial do contrato.

4.6.2.4.3 Etapa de estabilização:

4.6.2.4.3.1 A etapa de estabilização consistirá em um período de 90 (noventa) dias (contados a partir do efetivo início da prestação dos serviços), durante a qual a CONTRATADA deverá efetuar o tratamento de todos os chamados técnicos abertos e pendentes, utilizando o sistema de registro de solicitações do CONTRATANTE.

4.6.2.4.3.2 Durante essa etapa, poderão ser desconsiderados indicadores de nível de serviço relacionados a recursos ainda não disponibilizados ou metas que, excepcionalmente, não possam ser medidas precisamente, a critério do CONTRATANTE.

4.6.2.4.3.3 Durante a Etapa de Estabilização, o eventual descumprimento das metas estabelecidas, comprovado pela aferição dos indicadores ensejará à CONTRATADA glosa(s) no valor mensal de pagamento, determinada(s) na forma a seguir:

- a)** no primeiro mês incidirá 1/3 (um terço) do valor de eventuais glosas;
- b)** no segundo mês incidirá 2/3 (dois terços) do valor de eventuais glosas;
- c)** a partir do terceiro mês as eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

4.6.2.4.4 Ajustes na metodologia de dimensionamento após o período de estabilização:

4.6.2.4.4.1 Depois de concluída a etapa do período de estabilização, a CONTRATADA poderá ajustar sua metodologia de dimensionamento e revisar o efetivo empregado no contrato com base no conhecimento obtido durante a etapa de estabilização.

4.6.2.4.4.2 Após o período de estabilização, eventual redução no quantitativo das equipes do Serviço de Suporte Técnico Remoto e do Serviço de Suporte Presencial abaixo dos limites mínimos considerados exequíveis quando da contratação deverá ser precedida:

4.6.2.4.4.2.1 da apresentação e implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique esta possível redução, sem impacto para a qualidade dos serviços;

4.6.2.4.4.2.2 de prévia ciência ao CONTRATANTE, levando em conta:

- a) a exequibilidade da redução proposta sem a ocorrência de prejuízo aos níveis de serviço exigidos;
- b) eventuais ajustes nos indicadores e metas de nível de serviço originais;
- c) a pertinência e oportunidade do plano apresentado;
- d) o interesse da Administração.

4.6.2.4.4.3 Essa metodologia de dimensionamento, sob responsabilidade da CONTRATADA, visa garantir as condições necessárias para sua autonomia na administração de sua equipe de profissionais de modo que haja espaço para a citada otimização de resultados, esperada por meio do emprego de profissionais com desempenho destacado e, portanto, com remunerações que incentivem a permanência no quadro.

4.6.2.4.4.4 Para que cálculos de dimensionamento das equipes possam ser corretamente realizados com base nos dados pesquisados é necessário considerar que os profissionais terão de possuir os níveis mínimos de qualificação exigidos neste instrumento.

4.6.2.4.4.5 Medição mensal dos serviços prestados:

- a) Após a fase de estabilização, o princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice

alcançado nos indicadores de nível de serviço e a importância do indicador na composição do serviço;

b) O faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas do Serviço de Suporte Técnico Remoto e do Serviço de Suporte Técnico Presencial. A forma de medição está detalhada no item 5.

c) Poderá(ão) ser desconsiderado(s) do cálculo da medição mensal dos serviços, desde que justificado, o(s) indicadores de nível mínimo de serviço que esteja(m) relacionado(s) a determinado(s) recurso(s) porventura ainda não disponibilizado(s) pelo CONTRATANTE, e que por isto possam, eventual e comprovadamente, impossibilitar uma medição precisa.

4.6.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

4.6.3.1 Para o cálculo dos indicadores serão utilizados os seguintes critérios:

a) Serão contabilizados todos os registros de chamados na ferramenta com data de solução entre o primeiro e o último dia útil do mês de prestação dos serviços.

b) Serão contabilizadas todas as chamadas telefônicas recebidas pela Central de Serviços entre o primeiro e o último dia útil do mês de prestação dos serviços.

c) O tempo de solução é contado entre a data e hora de registro do chamado e a data e hora em que foi registrada solução para o chamado, considerando sempre o horário de funcionamento do serviço.

d) No cálculo dos indicadores de tempo de solução, serão desconsiderados os períodos em que os chamados estiveram suspensos ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA, sendo que para tanto, a suspensão e a transferência de chamados deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscal do contrato. Neste caso, o responsável pelo chamado deverá descrever detalhadamente os motivos pelo qual houve a

suspensão, caso contrário, deverá incidir a glosa do **Ind8**, conforme tabela na seção 3. Nível Mínimo de Serviço — Quanto ao cálculo das glosas do ANEXO I - Parte II.

5. FORMA DE 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:

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

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.

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 previstos 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;

6. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

6.1 O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses.

7. DA REPACTUAÇÃO DO CONTRATO

7.1 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;

7.2 As repactuações 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 repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação;

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

8. RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1 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.

8.2 Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei no 8.666/93, mediante termo circunstanciado, o objeto do presente contrato será recebido através de ateste da nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior.

8.3 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 Referência, verificados posteriormente.

9. DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS EM EVENTUAL INTERRUÇÃO CONTRATUAL

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

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

9.2 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.

9.3 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.

10. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

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

11. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

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

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

11.3 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.

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

11.5 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.

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

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

11.6.2 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;

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

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

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

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

11.6.7 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;

11.6.8 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.

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

11.7.1 Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional necessário, sem prejuízo da execução normal do contrato;

11.7.2 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.

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

12. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

12.1 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal do Contrato, que deverá:

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

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

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

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

12.1.5 encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;

12.1.6 manter registro de aditivos.

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

12.3 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.

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

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

12.6 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.

13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

13.1 Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.

13.2 Exercer a fiscalização dos serviços prestados, mediante indicação de representante e de substituto especialmente designado para a atividade.

13.3 Comunicar oficialmente à contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

13.4 Fornecer o crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais da contratada.

13.5 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da contratada ou por seu preposto.

13.6 Avaliar mensalmente o desempenho dos serviços executados pela contratada, observando os indicadores e metas de níveis de serviços alcançados.

13.7 Manter a CONTRATADA atualizada sobre os padrões de instalação, operação, configuração, segurança tecnológica e segurança da informação adotada no âmbito do TRT da Décima Quarta Região, a fim de que seu pessoal técnico esteja sempre habilitado à execução dos serviços contratados.

13.8 Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso às dependências, aos softwares, aos sistemas de informação do CONTRATANTE e aos equipamentos de sua propriedade, para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências.

13.9 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato, atendendo o que determina a Resolução n.º 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça.

13.10 Repassar orientações sobre os procedimentos a serem executados e sobre os sistemas internos, bem como as suas atualizações, para repetidores da CONTRATADA previamente aprovados pelo corpo técnico da SETIC – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do CONTRATANTE.

13.11 Verificar a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, a revisão dos níveis de serviços acordados e se for o caso propor inclusão ou alteração dos mesmos.

13.12 Disponibilizar cópia das normas relativas à Segurança da Informação e das demais normas necessárias à execução dos serviços.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do contratante.

14.2 O CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

14.3 Designar preposto para representá-la nas dependências do CONTRATANTE e para exercer a supervisão e controle do pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

14.4 O preposto técnico deverá ter capacidade técnica e gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, para coordenação dos serviços e para a gestão administrativa do contrato. O preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos com o fiscal do contrato durante a execução do mesmo, bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

14.4.1 Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto;

14.4.2 Gerenciar a execução dos serviços contratados;

14.4.3 Assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;

14.4.4 Informar ao fiscal do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;

14.4.5 Elaborar documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;

14.4.6 Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos;

14.4.7 Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;

14.4.8 O preposto deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, dentro do horário de funcionamento do CONTRATANTE, e acessível através de contato telefônico em qualquer outro horário;

14.5 Executar os serviços objeto do presente Termo de Referência dentro dos prazos ajustados, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.

14.6 Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados para execução das atividades mediante seleção.

14.7 Apresentar, previamente, a relação dos profissionais a serem designados para os serviços, com a respectiva avaliação individual, para que o CONTRATANTE possa verificar e confirmar se o profissional disponibilizado para a execução dos serviços atende às qualificações especificadas neste Termo de Referência.

14.8 Remunerar os profissionais alocados para prestação dos serviços no CONTRATANTE com salários condizentes às atividades desenvolvidas, bem como em conformidade com os valores praticados no mercado de TI, observando as exigências para cada nível contratado e as diferenças salariais inerentes às diferentes habilidades exigidas para cada nível.

14.9 Responsabilizar-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços a serem prestados.

14.10 Manter os profissionais, quando em horário de execução das atividades, com apresentação condizente ao ambiente onde o serviço será executado, e devidamente identificado mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, a ser confeccionado pela CONTRATADA.

14.11 Utilizar sem prejuízo do disposto no item 14.7 crachás eventualmente fornecidos pelo CONTRATANTE que deverão ser utilizados de forma conjunta com crachás fornecidos pela CONTRATADA.

14.11.1 Para que os crachás sejam feitos, a CONTRATADA deverá fornecer, com a antecedência requerida pelo CONTRATANTE, foto e demais informações necessárias à confecção do crachá;

14.11.2 Em caso de desligamento de empregado ou colaborador ou ainda em caso de encerramento do contrato, deverá a contratada devolver os respectivos crachás do contratante;

14.11.3 Empenhar-se para que seus empregados tratem com cortesia os servidores do CONTRATANTE, clientes, visitantes e demais colaboradores, podendo o CONTRATANTE exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente.

14.11.4 Orientar seus profissionais a:

a) Não permanecer em grupos de conversa com visitantes, colegas ou funcionários durante o horário de trabalho sobre assuntos diversos das atividades exercidas;

b) Utilizar o telefone exclusivamente para o serviço;

14.12 Para garantir a disponibilidade e ininterruptibilidade dos serviços, deverá ser mantida quantidade de profissionais com os requisitos técnicos exigidos para atendimento aos níveis de serviços estabelecidos.

14.13 Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE sempre que solicitada.

14.14 Alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente.

14.15 Solicitar ao CONTRATANTE, no prazo definido no item 15.7, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do órgão, quando da transferência, remanejamento, promoção ou desligamento de profissional sob sua responsabilidade.

14.16 Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aquelas referentes à segurança, a previdência e as obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor e na medicina do trabalho.

14.17 Responsabilizar-se por todo e qualquer prejuízo que, por dolo ou culpa, seus profissionais causarem a terceiro ou ao CONTRATANTE.

14.18 Executar os serviços constantes do objeto deste Termo de Referência, de acordo com os padrões de qualidade exigidos pelo CONTRATANTE, aferidos por instrumentos de gestão e pelos níveis de serviço.

14.19 Reportar ao CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento de suas atividades.

14.20 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, devendo orientar seus profissionais sobre esta conduta. Ademais, deverá ser preenchido o termo de confidencialidade constante no ANEXO V.

14.21 Instruir os seus profissionais quanto à prevenção de acidentes nas dependências do CONTRATANTE.

14.22 Cumprir as normas e regulamentos internos de segurança e disciplina do CONTRATANTE, sem que isso gere qualquer vínculo empregatício com o órgão.

14.23 Substituir, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, sempre que exigido pelo CONTRATANTE e independentemente de justificativa, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público.

14.24 Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos, conforme item 14.23 supracitado, às dependências do CONTRATANTE, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais, salvo autorização expressa do CONTRATANTE.

14.25 Acatar a fiscalização do CONTRATANTE levada a efeito pelo fiscal do contrato, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução das tarefas.

14.26 Dar ciência formal ao CONTRATANTE de convenções coletivas ou atos legais equivalentes que alterem as relações trabalhistas com empregados da CONTRATADA alocados ao contrato.

14.27 Comprovar por meio de carta de apresentação a qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da contratada.

14.28 Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços.

14.28.1 A CONTRATADA se responsabilizará pela atualização dos conhecimentos de seus profissionais nas novas versões ou releases de

softwares ou aplicativos que façam parte das tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE e elencadas neste Termo de Referência;

14.28.2 A qualificação, sempre que exigida pelo CONTRATANTE, deverá ser comprovada por Certificados Oficiais.

14.29 Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

14.30 Todo e qualquer treinamento necessário para perfeita execução dos serviços, não englobados no item 10, será por conta da CONTRATADA, devendo estar contemplado em sua proposta de preços.

14.30.1 Os profissionais novatos a serem alocados deverão, antes do início das atividades, ser treinados nos sistemas internos do CONTRATANTE, bem como nas formas e técnicas de atendimento adotadas pela SETIC;

14.31 A CONTRATADA deverá prestar os serviços de forma ininterrupta, mantendo o Nível de Serviço acordado, com prestação de serviço nos horários previstos neste Termo de Referência.

14.32 A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, etc., utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.

14.33 A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais de escritório ou outros semelhantes necessários para operação de suas atividades, tais como mídias óticas ou magnéticas e etc.

14.34 A CONTRATADA será responsável pela elaboração, publicação e evolução de documentos com procedimentos operacionais e técnicos na base de conhecimento da ferramenta de gestão, após validação pelo CONTRATANTE.

14.35 Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a CONTRATADA deve entregar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, ao Fiscal do contrato, as cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:

14.35.1 extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

14.35.2 cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços;

14.35.3 cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

14.35.4 comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outras), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

14.35.5 comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

14.36 A documentação relativa ao primeiro mês da prestação dos serviços e aos meses em que houver admissão de empregados pela CONTRATADA deverá estar acompanhada de cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber.

14.37 Deverá entregar até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade dos mesmos no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- f) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado.

14.38 A documentação relativa ao último mês da prestação dos serviços – extinção ou rescisão do contrato – e aos meses em que houver desligamento de empregados da CONTRATADA, deverá estar acompanhada de cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:

- a) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- b) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

- c) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

14.39 As inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento da diligência pela CONTRATADA, para serem formalmente esclarecidas.

14.40 Uma vez recebida a documentação, o fiscal do contrato deverá apor a data de entrada no TRT14, assiná-la e encaminhá-la à Secretaria de Administração do TRT14 para análise.

14.41 O descumprimento reiterado das disposições desta cláusula e a manutenção da CONTRATADA em situação irregular perante suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicará rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades nele previstas e demais cominações legais.

14.42 A documentação relativa aos empregados da CONTRATADA refere-se somente àqueles envolvidos na prestação dos serviços objeto da presente contratação.

14.43 A CONTRATADA deverá indicar um profissional que atuará como Supervisor da equipe de atendimento.

14.44 Deverá ser observado critério de efetivação de igualdade de oportunidades previsto no art. 1º da Resolução n.º 131/2013 do CSJT, transcrito abaixo:

Art. 1º Os editais de licitação visando à contratação de empresas para a prestação de serviços continuados e terceirizados, no âmbito dos Órgãos da Justiça do Trabalho, conterão cláusula prevendo a 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.

§ 1º A exigência contida no caput aplica-se às hipóteses de dispensa ou inexigibilidade de licitação para o mesmo objeto.

§ 2º A norma contida neste artigo aplica-se aos contratos com mais de 10 (dez) trabalhadores vinculados.

14.45 Deverão ser observados os seguintes critérios estabelecidos pelo Guia Prático para inclusão de critérios de sustentabilidade, aprovado pela Resolução n.º 103/2012 do CSJT:

14.45.1 A CONTRATADA deverá obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

14.45.2 A CONTRATADA deverá fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n.º 6 do MTE;

14.45.3 A CONTRATADA deverá 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 Ministério do Trabalho e Emprego;

14.45.4 A CONTRATADA deverá 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, conforme a Resolução n.º 98/2012 do CSJT;

14.45.5 Na definição das rotinas de execução das atividades para contratação dos serviços terceirizados deverá ser previsto e estimado período adequado, para a orientação e ambientação dos trabalhadores às políticas de responsabilidade socioambiental adotadas no Tribunal, durante toda a vigência do contrato;

14.46 A CONTRATADA deverá comprovar:

a) não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/SDH n.º 2, de 12 de maio de 2011;

b) não ter sido condenada, a contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n.º 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n.ºs 29 e 105.

14.47 A CONTRATADA deverá apresentar no ato de assinatura do CONTRATO o seu Plano Estratégico que deverá conter o Plano de Continuidade da Central de Serviços.

14.48 A CONTRATADA deverá manter as condições elencadas no anterior durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual.

15. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

É dever da CONTRATADA:

15.1. credenciar junto à CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;

15.2 identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc;

15.3 assegurar que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de confidencialidade e manutenção de sigilo próprio;

15.4 não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, como discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

15.5 observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;

15.6 adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;

15.7 comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias à CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

16. DAS PENALIDADES

A CONTRATADA, em virtude de inexecução total ou parcial dos serviços previstos no contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido no contrato ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, estará sujeita às seguintes penalidades, podendo o CONTRATANTE, garantida a prévia defesa à CONTRATADA e

observada a gravidade da ocorrência, aplicá-las à contratada sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato:

16.1 multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço;

16.2 multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, que poderá ensejar a inexecução parcial ou total do contrato;

16.3 multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do TRT, como por exemplo, uso de computadores, telefones e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados e poderá ensejar a inexecução total ou parcial do contrato;

16.4 multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida, cumulável com demais penalidades aplicáveis previstas;

16.5 multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, cumulável com demais penalidades aplicáveis previstas;

16.6 multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, quando a CONTRATADA entregar com atraso a documentação exigida nos itens 14.35 e 14.37, inclusive subitens, por dia de atraso, limitada ao percentual de 10%;

16.7 multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, quando a CONTRATADA entregar de forma incompleta a documentação exigida nos itens 14.37 e 14.38, inclusive subitens, por dia de atraso, até que sejam entregues todos os documentos faltantes, limitada ao percentual de 10%;

16.8 multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, quando a contratada entregar com atraso, conforme prazo definido no item 14.39, os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida nos itens 14.35 e 14.37, inclusive subitens, por dia de atraso, limitada ao percentual de 10%;

16.9 impedimento de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, nos termos do art. 7º da Lei n.º 10.520/2002, cumulada com as demais penalidades aplicáveis previstas.

17. OUTRAS OBRIGAÇÕES - CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

Em atendimento à Resolução 103/2012 CSJT (Guia Prático para inclusão de critérios de sustentabilidade a serem observados na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus), a CONTRATADA deverá:

17.1 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

17.2 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar seu uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora Nº 6 do MTE;

17.3 Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

17.4 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 Ministério do Trabalho e Emprego;

17.5 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, conforme a Resolução no 98/2012 do CSJT;

17.6 Na definição das rotinas de execução das atividades para contratação dos serviços terceirizados, prever e estimar período adequado para a orientação e ambientação dos trabalhadores às políticas de responsabilidade socioambiental adotadas no Tribunal durante toda a vigência do contrato;

17.7 A CONTRATADA deverá comprovar, antes da efetivação da contratação, as seguintes elencadas no item 14.46.

17.8 É obrigação da CONTRATADA a manutenção dessas condições, que poderão ser verificadas constantemente durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual, a critério da Administração.

19. DA RESCISÃO

19.1 São motivos para a rescisão contratual os relacionados no art. 78, I a XVIII, da Lei nº 8.666/93.

19.2 A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as consequências previstas no contrato e na lei.

19.3 A rescisão contratual atenderá ao disposto no art. 79 da Lei nº 8.666/93, podendo acarretar as conseqüências previstas no art. 80 da mesma lei.

20. DA HABILITAÇÃO

20.1 A licitante deverá comprovar, no momento da apresentação das propostas, que atua na área de Tecnologia da Informação, por meio dos seguintes atestados:

20.1.1 Atestado(s) ou Declaração(ões) de Capacidade Técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, que comprove a prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial a usuários de TIC de vulto compatível com o Acórdão 2696/2019 do TCU² do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, o objeto da presente licitação, englobando a:

- a) Prestação de Serviços de Suporte Técnico Remoto (por meio de central telefônica ou ferramenta informatizada de suporte à distância), baseados em Acordos de Níveis de Serviços (ANS), para pelo menos 400 (quatrocentos) usuários de tecnologia da informação. Esses quantitativos representam aproximadamente 44% (cinquenta por cento) do total de usuários de tecnologia da informação do TRT14, não sendo admitido o somatório de atestados para a obtenção desse quantitativo.
- b) Prestação de Serviços de Suporte Técnico Presencial, baseados em Acordos de Níveis de Serviços (ANS), para pelo menos 400 (quatrocentos) usuários de tecnologia da informação e pelo menos 700 computadores; 150 impressoras; e 75 scanners. Esses quantitativos representam aproximadamente 50% (cinquenta por cento) do total de usuários de tecnologia da informação e de computadores do TRT14, não sendo admitido o somatório de atestados para a obtenção desse quantitativo.

20.1.2 Os serviços previstos nos itens a) e b) do tópico 20.1.1 deverão ser comprovados por um único atestado, respectivamente, e deverão conter referências ao contrato vinculado, sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados, inclusive, o bom desempenho e o

² Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

"... que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50 % do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019

cumprimento do atendimento dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigido.

20.1.3 A licitante interessada em participar deste certame poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, mediante prévio agendamento de horário junto à Seção de Suporte ao Usuário, pelos telefones (69) 3211-6502 ou 3211-6505.

20.1.3.1 A vistoria poderá ser realizada em até 3 (três) dias úteis anteriores à abertura do certame e acompanhada por representante do CONTRATANTE.

20.1.4 Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Termo de Referência e seus anexos, a proponente será considerada inabilitada.

20.1.5 Não poderão participar deste pregão as empresas que se encontrem reunidas em consórcio ou se apresentem sob a forma de cooperativas, qualquer que seja a modalidade de constituição.

20.1.6 É obrigatório às licitantes descreverem em suas propostas,, na íntegra, o objeto ofertado, obedecendo às especificações mínimas deste Termo de Referência.

20.1.7 As empresas deverão apresentar planilha de custos detalhada, conforme descrito no ANEXO VII deste Termo de Referência, para o estabelecimento do valor fixo mensal e total anual proposto, além das demais informações necessárias ao perfeito entendimento do conteúdo da proposta, sob pena de desclassificação.

20.1.8 Serão desclassificadas as propostas que:

20.1.8.1 contenham vícios ou ilegalidades;

20.1.8.2 não apresentem as especificações técnicas exigidas neste documento;

20.1.8.3 apresentem preços que sejam manifestamente inexequíveis;

20.1.8.4 não vierem a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço apresentado.

20.1.9 Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida, conforme disposto no inciso II do art. 48 da Lei n.º 8.666/93, transcrito abaixo:

"Art. 48. Serão desclassificadas:

(...)

II- propostas com valor global superior ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, condições estas necessariamente especificadas no ato convocatório da licitação."

20.1.9.1 Para a aferição de preços manifestamente inexequíveis serão considerados:

- a) Previsão de salários incompatíveis com os cargos, aferidos por meio de pesquisa salarial.
- b) Pesquisa mercadológica para contratações do mesmo porte em outros órgãos da Administração Pública Federal.

20.1.10 Caso a proposta e a planilha de custos apresentem quantidades de profissionais inferiores aos especificados no item 2.1.2, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos, considerando o dimensionamento proposto da equipe, os turnos de trabalho e as características das demandas do CONTRATANTE.

21. DO FORO

21.1 Para dirimir todas as questões oriundas da contratação, será competente o Juízo Federal da cidade de Porto Velho, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

22. FORMA DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III, a)

22.1. PRINCIPAIS PAPÉIS (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

22.1.1. A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- PREPOSTO DA CONTRATADA: Integrante da CONTRATADA com capacidade gerencial para tratar todos os assuntos previstos neste Termo de Referência e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE.
- FISCAL DE CONTRATO: Integrante do setor requisitante que exercerá função operacional de acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, relatando os fatos à autoridade competente; anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocorrência); e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados.
- GESTOR DE CONTRATO: Integrante da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal que exercerá função de supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a intervenção na execução contratual, de tal forma que garanta a fiel observância das cláusulas contratuais e a perfeita realização do objeto.

23. DA FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3o, III, a, 5)

23.1. A empresa CONTRATADA indicará um preposto para tratar todos os assuntos previstos neste documento e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE.

23.2. O CONTRATANTE designará um Fiscal de Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato que deverá relatar as ocorrências relevantes à autoridade competente, anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocorrência) e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados.

23.3. A forma de comunicação deverá ser realizada preferencialmente via e-mail corporativo e telefones indicados pela SETIC.

24. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS DA CONTRATAÇÃO – RESULTADOS ESPERADOS

24.1 Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

- a) Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios do CONTRATANTE, dentro dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) e prioridades acordadas;
- b) Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- c) Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI do CONTRATANTE;

25. DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

A modalidade de Licitação será do tipo Pregão, na forma eletrônica, tipo menor preço. Será declarado vencedor do procedimento licitatório a LICITANTE que apresentar a proposta de menor valor ou ofertar o menor preço, desde que o objeto cotado atenda às especificações exigidas e esteja dentro do limite do valor de referência acima estimado.

26. LOCAL DE ENTREGA

Os serviços serão realizados na sede do Tribunal Regional do Trabalho, Rua Almirante Barroso, 600, Mocambo, Porto Velho- RO e nas suas respectivas Varas.

27. SETOR RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE DOCUMENTO

O presente Termo de Referência foi elaborado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

28. SETOR RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

Integrante demandante:	Nome: Robert Armando Rosa E-mail: robert.armando@trt14.jus.br
Integrante técnico	Nome: Marcus Vinícius Alencar Terra E-mail: marcus.terra@trt14.jus.br Nome: Fabio Eduardo Trovó E-mail: fabio.trovo@trt14.jus.br Nome: Fabrício Luiz Debastiani E-mail: fabricio.debastiani@trt14.jus.br
Integrante Administrativo	Nome: Rodrigo Araujo E-mail: @trt14.jus.br
Equipe de Planejamento	Nome: Vinícius Vieira Marques E-mail: vinicius.vieira@trt14.jus.br Nome: Adriana Simeão Ferreira E-mail: adriana.simeao@trt14.jus.br Nome: José França Silva E-mail: jose.franca@trt14.jus.br

Porto Velho – RO, 13 de agosto de 2020.

ANEXO I - 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 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 servidores de rede;

II - ativos de rede e softwares correlatos;

II - manutenção preventiva e corretiva de equipamentos;

III - cabeamento estruturado de dados;

IV - 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 Negócio 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.

3.1.1.2. A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da Contratada, em local externo ao TRT14, dispor 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 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 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 do 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 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, e mail 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.

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.

3.2.1.1 5.11. 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 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

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;

XI- Suporte ao Sistemas aplicativos e de acompanhamento processual; judicial (Instalação e Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Anti-Virus, Adobe Reader e etc;

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

XIII- Serviços de gestão de usuários e grupos;

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

XV - 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. 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.

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 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.

3.1.2.8.13. 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

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 Referência.

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	Percentual máximo de ligações com tempo de espera na fila para ser	$Ind1 = (TLA / (TLR - TAU)) \times 100;$ TLA= total de ligações	70%	80%	95%

	cada hora de funcionamento	atendido de até 25 seg com base no total de ligações mensais	atendidas até 25 seg; TLR = total mensais de ligações 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	Percentual	Ind4 = (TCER	70%	80%	90%

	chamados elegíveis resolvidos em 1º Nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos;	mínimo de chamados elegíveis resolvidos dentro do tempo estabelecido de 15 min com base no total de chamados elegíveis	$\frac{\text{TCER}}{\text{TCEG}} \times 100;$ <p>TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido;</p> <p>TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos;</p>			
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;	$\text{Ind5} = \left(\frac{\text{TCNEE}}{\text{TCNER}} \right) \times 100;$ <p>TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido;</p> <p>TCNER = Total de chamados não elegíveis registrados;</p>	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.	$\text{Ind6} = \left(\frac{\text{TCEEW}}{\text{TCEEWT}} \right) \times 100$ <p>TCEEW = Total de chamados encaminhados por e-mail ou via web com</p>	75%	85%	95%

			<p>tratamento inicial dentro do estabelecido;</p> <p>TCEEWT = Total de chamados encaminhados por e-mail ou via Web.</p>			
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;	<p>Ind7 = (TROB / TPCS) X 100 ;</p> <p>TROB = Total de respostas “excelentes”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao atendimento da Central de serviços (suporte técnico remoto).</p> <p>TPCS = Total de perguntas referentes ao atendimento da Central de serviços (suporte técnico remoto);</p>	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	<p>Ind8 = (TCR / TCRG) X 100</p> <p>TCR = Total de chamados de suporte técnicos</p>	75%	85%	95%

			<p>resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a localidade;</p> <p>TCRG = total de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade;</p>			
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;	<p>ind9 = (TCR / TCF) * 100;</p> <p>TCR = total de chamados de suporte técnicos reabertos;</p> <p>TCF = total de chamados de suportes técnicos fechados.</p>	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;	<p>Ind10 = (TROB / TPST) x 100;</p> <p>TROB = Total de respostas “excelentes”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao suporte técnico local;</p> <p>TPST = Total de perguntas</p>	75%	85%	95%

			referentes ao suporte técnico local. O somatório considerará todas as 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
	Porto Velho	5 min	5 min	5 min	5 min
	Unidades Remotas			5 min	5 min

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 segundos - média mensal de cada hora de funcionamento	15	30	60	Desconto na fatura
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	15	30	60	Desconto na

	indicador Ind6 - Percentual dos chamados cujo tratamento inicial seja de até 5 minutos.				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 possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	60	60	60	Desconto na fatura
12	Fraudar, manipular, ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviços quaisquer subterfúgios, de nível de serviço	60	60	90	Desconto na fatura

	manipulado.				
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
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	Advertência	02	05	Desconto na

	antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros.				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 confirmação dos registros.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 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	05	10	15	Desconto na fatura

	da Unidade de Resposta Audível — URA e do distribuidor automático de chamadas — DAC, desde que estes recursos estejam 1 disponíveis				
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

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
Projeter	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 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

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 SIAD – 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;
- 1.3.13 SERPRO;
- 1.3.14 SICOND;
- 1.3.15 SICONF;
- 1.3.16 SIEL;
- 1.3.17 SIGEP;
- 1.3.18 - CORRREIOS SIGEST.

ANEXO V

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO TRT14 N.º ____/____

A<PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA>, doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNATÁRIO COM A CONTRATADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, 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 ____/____.

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 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.

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.

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 duas vias de igual teor e forma.

Porto Velho, _____ de _____ de 2014.

Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região

_____	_____
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:

Nome da Empresa Fornecedora

_____	_____
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:

ANEXO VI

MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO

Observações:

Observações:

1) O presente modelo deverá ser apresentado em papel timbrado da licitante.

PROPOSTA COMERCIAL

EMPRESA LICITANTE

Nome / Razão Social:

CNPJ:

Endereço completo:

Telefone:

E-mail:

OBJETO:

Contratação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de Tecnologia da Informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários – Central de Serviços (*Service Desk*), de

TR - Service Desk - agosto de 2020 - Proad 4252/2020

acordo com as práticas preconizadas pelo modelo *ITIL – Information Technology Infrastructure Library* para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Quarta Região.

PREÇOS OFERTADOS

Item	Descrição	Valor Mensal (R\$) A	Quant. Meses B	Valor Total (R\$) C = (A x B)
1	Serviço de Suporte Técnico Remoto (N1)		18	
2	Serviço de Suporte Técnico Presencial (N2)		18	
Valor Total do Lote (soma do Valor Total/Estimado Anual dos itens 01 e 02) – R\$				

PREÇO GLOBAL: R\$..... (valor por extenso)

VALIDADE DA PROPOSTA: (prazo por extenso) dias. (não inferior a 60 dias).

DECLARAMOS que nos preços propostos estão incluídos impostos, taxas mão de obra, salários, encargos sociais e trabalhistas, contribuições previdenciárias e todas as demais obrigações e despesas de qualquer natureza necessárias à perfeita execução dos serviços objeto desta licitação.

Local e data

ANEXO VII

Modelo da Planilha de Custos de Mão de Obra e Incidentes na Prestação dos Serviços

(Exclusivamente para fins de eventual avaliação da exequibilidade da proposta e repactuação anual.)

Os itens desta planilha são meramente exemplificativos. Cabe ao proponente avaliar seus reais custos diretos e indiretos, tributos e encargos, de acordo com o que julgar pertinente à soma das despesas com a mão de obra necessária ao cumprimento do objeto do certame.

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Outros (especificar)	

	Total da Remuneração	
--	----------------------	--

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte (o valor informado deverá ser o custo real do insumo, descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar	

D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
	Total de Benefícios mensais e diários	

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Outros (especificar) Depende da CCT	

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
TOTAL			

Submódulo 4.2

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13 ° Salário	
B	Adicional de Férias	
Subtotal		

C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	
TOTAL		

Submódulo 4.3

4.3	Afastamento Maternidade:	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	
TOTAL		

Submódulo 4.4

4.4	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	
D	Aviso prévio trabalhado	
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	
TOTAL		

Submódulo 4.5

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
A	Férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	

D	Ausências legais	
E	Ausência por Acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	
TOTAL		

Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	13 ° salário + Adicional de férias	
4.2	Encargos previdenciários e FGTS	
4.3	Afastamento maternidade	

4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	$\text{Tributos} = (\text{MOD. 1} + \text{MOD. 2} + \text{MOD. 3} + \text{MOD. 4} + \text{Custos Indiretos} + \text{Lucro}) / \text{FATOR}$ $\text{FATOR} = 1 - ((\text{Alíquotas dos tributos: PIS} + \text{COFINS} + \text{ISS}) / 100)$		

	B1. Tributos Federais (PIS/COFINS)		
	PIS = Tributos x Alíquota		
	COFINS = Tributos x Alíquota		
	B.2 Tributos Estaduais/Municipais (ISS)		
	ISS = Tributos x Alíquota		

C	Lucro		
	Total		

Quadro-resumo do Custo por Empregado

	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B + C + D)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
Valor total mensal por empregado		

ANEXO VIII

TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

Pregão N.º

Atestamos para fins de comprovação junto ao Pregoeiro, relativamente ao Pregão, supracitado, que o Sr. (a) _____, RG _____ representante da empresa _____, visitou nesta data, as instalações do TRT14 _____, localizada à _____, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta comercial para a licitação em questão.

Responsável CDSUP/ SETIN pelo Atestado de Vistoria

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

Local: _____

Data: ____/____/____

Declaramos que recebemos todas as informações que julgamos relevantes e necessárias para elaboração de nossa proposta.

Representante da Licitante

Nome: _____

Assinatura: _____

Local: _____

Data: ____/____/____