



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 03/2017, PROCESSO TRT22 n.º 422/2016	
SETOR	LICITAÇÕES
BASE LEGAL	Lei n.º 10.520/2002, Lei Complementar n.º 123/2006 alterada pela Lei Complementar 147/2014, Lei nº 9.784/1999 e suas alterações, Decreto 5.450/2005, Resolução n.º 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça e alterações posteriores, IN MPOG/ SLTI nº 02/2008, de 30/04/2008 e alterações, subsidiariamente, pela Lei 8.666/93, bem como as condições estabelecidas neste edital e seus anexos.
TIPO	MENOR PREÇO
OBJETO	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação 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 (Service Desk).
DATA E HORÁRIO DE ABERTURA: Dia 06 de março de 2017 às 09:00 horas.	
REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília /DF.	
DISPONIBILIDADE DO EDITAL: O edital encontra-se disponível na página eletrônica deste Tribunal, www.trt22.jus.br no link: transparência, menu: - licitação - licitação em andamento, bem como no portal de compras do Governo Federal: comprasgovernamentais.gov.br , ou ainda, na sala de licitações do TRT da 22ª Região, Complexo Administrativo, sito na rua João da Cruz Monteiro, n.º 1694, 1º andar - Sul, Cristo Rei, CEP: 64014-210, Teresina/PI.	
CODIGO DA UASG DO TRT22: 080024 - CNPJ DO TRT22: 03.458.141/0001-40	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

PROCESSO TRT22 N.º 422/2016
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 03/2017

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO, por meio do(a) Pregoeiro(a) designado(a) pela Portaria GP N.º 199/2016, torna público para o conhecimento dos interessados, que realizará PREGÃO, na forma eletrônica, regido pela Lei n.º 10.520/2002, Lei Complementar n.º 123/06 e alterações, Decretos nºs 5.450/2005 e 3.555/2000 subsidiariamente, pela Lei de n.º 8.666/93 e suas alterações, Resoluções CNJ nº 182/2013 e 211/2015, demais normas pertinentes, bem como pelas condições estabelecidas no presente edital e seus anexos.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, conduzido pelo(a) Pregoeiro(a) designado(a), com o auxílio dos membros da equipe de apoio, previamente credenciados no aplicativo "Licitações", constante da página eletrônica do sistema do comprasnet (www.comprasnet.gov.br), cujo monitoramento e inserção de dados gerados ou transferidos, utilizam recursos de criptografia e autenticação que garantem condições de segurança em todas as etapas do certame.

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do(a) Pregoeiro(a) em contrário.

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicados far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico COMPRASNET.

DATA: 06/03/2017

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 9h (nove horas).

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

1 - DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação 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 (Service Desk), conforme especificações e condições contidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

1.2. Integram este edital os seguintes anexos:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

1.2.1 - Anexo I: Termo de Referência;

1.2.1.1. Anexo A Especificações dos Serviços

1.2.1.2. Anexo B Termo de Liberação de Início dos Serviços

1.2.1.3. Anexo C Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

1.2.1.4. Anexo D Termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes

1.2.1.5. Anexo E Termo de Recebimento Definitivo

1.2.1.6. Anexo F Declaração de Vistoria Técnica

1.2.1.7. Anexo G Modelo de Planilha de Formação de Preços

1.2.2 - Anexo II: Modelo de Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e com a Administração Pública e comprovação das condições **11.9.4** e **11.10** do edital.

1.2.3 - Anexo III: Minuta de contrato com anexo único(acordo de nível de serviço).

1.3. Em caso de discrepância entre as especificações do objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2 - DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

2.2 Não poderão concorrer neste Pregão Eletrônico:

2.2.1 - consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

2.2.2 - empresário suspenso de participar de licitação e impedido de contratar com o TRT da 22ª Região, durante o prazo da sanção aplicada;

2.2.3 - empresário declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

2.2.4 - sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

2.2.5 empresário cujo estatuto ou contrato social não inclua o objeto deste procedimento licitatório;

2.2.6 - empresário que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, fusão, cisão, ou incorporação;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

2.2.7 - sejam pessoas jurídicas cujo(s) sócio(s) que compõe(m) seu quadro societário incorra(m) na vedação constante do inc. VI do art. 2º da Resolução CNJ n.º 7/2005, acrescentado pela Resolução CNJ n.º 229/2016;

2.2.8 - sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

2.2.9 - empresas que possuam registros impeditivos de contratação no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, no sítio www.portaltransparencia.gov.br e no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no portal do Conselho Nacional de Justiça.

2.2.10 - cooperativa de mão de obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União

2.3. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

2.3.1 - que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

2.3.1.1 - a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte;

2.3.2 - que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

2.3.3 - que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

2.3.4 - que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

2.3.5 - que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

2.4 - Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos artigos 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa – RFB nº 971, de 13/11/2009 e alterações, a licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

optante pelo Simples Nacional, que, porventura venha a ser contratada, não poderá se beneficiar da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, art. 30, inciso II e art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

2.4.1 - A **licitante optante pelo Simples Nacional**, que, porventura venha a ser contratada, no prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da assinatura do contrato, deverá apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação à opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

2.4.2 - Caso a **licitante optante pelo Simples Nacional** não efetue a comunicação no prazo estabelecido na subcondição anterior, o TRT da 22ª Região, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

2.5 - A vedação estabelecida na condição anterior não se aplica às atividades de que trata o art. 18, § 5º-C, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, conforme dispõe o art. 18, § 5º-H, da mesma Lei Complementar, desde que não exercidas cumulativamente com atividades vedadas.

3 - DO CREDENCIAMENTO DOS REPRESENTANTES

3.1 - Poderão participar deste pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores-SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio www.comprasnet.gov.br.

3.1.1 - Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do pregão deverão dispor de chave de identificação e senha que poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou em virtude de seu descadastramento perante o SICAF;

3.1.2 - O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua inteira responsabilidade, bem assim quaisquer transações efetuadas diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TRT da 22ª



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

Região a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

3.1.3 - A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso; e

3.1.4 - O credenciamento perante o provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

3.2 - O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico e assumirá como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

3.2.1 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

4 - DA VISTORIA TÉCNICA

4.1 - Os licitantes, antes de apresentarem suas propostas, poderão vistoriar as instalações do local de execução do objeto do contrato, efetuando todos os levantamentos necessários ao desenvolvimento de suas propostas, inclusive confirmando as especificações e avaliando as instalações, de modo a não incorrerem em falhas ou omissões (Anexo F - modelo de declaração de vistoria técnica).

4.2 - A vistoria se dará na forma disciplinada no item 17 do Termo de Referência, anexo I do edital.

5 - DO CRITÉRIO PARA JULGAMENTO

No julgamento das propostas, considerar-se-á vencedora aquela que apresentar as especificações contidas neste Edital e ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis.

6 - DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

6.1 - A proposta deverá ser formulada e encaminhada exclusivamente por meio do sistema eletrônico (Comprasnet), até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.1.1 - Para efeito de lançamento da proposta no Comprasnet, a empresa deverá considerar o **valor total anual dos serviços**, conforme termo de referência anexo I do edital.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

6.2 - Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

6.3 - O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.4 - Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.5 - Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

6.6 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.7 - Nos valores propostos deverão estar inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

6.7.1 - A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco na elaboração de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.8 - O prazo de validade da proposta não será inferior a noventa dias, a contar da data da sessão de abertura do certame.

6.9 - Qualquer elemento que possa identificar a licitante, importará na desclassificação de sua proposta.

7 - DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

7.1 - A sessão pública deste Pregão eletrônico, conduzida pelo(a) Pregoeiro(a) designado(a), ocorrerá em data e horário indicados neste Edital, no sítio www.comprasnet.gov.br.

7.1.1 - A comunicação entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens em campo próprio do sistema eletrônico.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

7.2 - Aberta a sessão pública, o(a) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que estejam desconformes com os requisitos estabelecidos neste Edital.

7.2.1 - A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento, em tempo real, por todos os participantes.

7.3 - O sistema ordenará automaticamente somente as propostas classificadas pelo(a) Pregoeiro(a), as quais participarão da fase de lances.

7.4 - O(A) Pregoeiro(a) dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.4.1 - Os lances devem ser ofertados pelo **VALOR TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS**, sendo que o sistema automaticamente fornecerá o valor global da proposta.

7.5 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e inferiores aos últimos por ele ofertados e registrados pelo sistema, e caso haja 02 (dois) ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.6 - Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do detentor do lance.

7.7 - Durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexecutável.

7.8 - A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.9 - No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a) durante a etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.10 - Quando a desconexão do(a) Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

7.11 - Ao presente certame não se aplica o sorteio como critério de desempate. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação das propostas pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação

7.12 - A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública desta licitação constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

8 - DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

8.1 Após a fase de lances, se a proposta melhor classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

8.1.1 A microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos contados a partir do envio da mensagem automática do sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à da primeira colocada, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

8.1.2 Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará os licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no subitem 8.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

9 - DA NEGOCIAÇÃO

9.1 Encerrada a etapa de lances, observado o item anterior, o(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a futura contratação, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.

9.1.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

10 - DO ENVIO E ACEITABILIDADE DA PROPOSTA DEFINITIVA

10.1 – Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, à sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

10.2 – Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior aos preços de mercado ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

10.2.1 – Considera-se inexequível a proposta que apresente preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

do próprio licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

10.2.2 - A fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, informa-se que foram utilizadas os seguintes acordos e convenções coletivas de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração.

10.2.2.1 - nível 1: acordo coletivo de trabalho ano 2016/2017, nº PI000107/2016 e

10.2.2.2 - nível 2: convenção coletiva de trabalho ano 2016, nº PI000036/2016.

10.3 - Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

10.4 - Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

10.5 – O pregoeiro convocará o licitante provisoriamente vencedor para enviar a proposta definitiva ajustada ao lance final/negociação, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo máximo de 24(vinte e quatro horas), contados da solicitação, devendo observar e apresentar ainda:

10.1.1 - Nome e/ou razão social do licitante, CNPJ e endereço completo;

10.1.2 - Indicação do banco, número da conta corrente e da agência (código e endereço) do licitante, bem como nome, número da Carteira de Identidade e CPF do representante da empresa;

10.1.3 - Declaração de que o licitante está ciente e concorda com os prazos para prestação dos serviços de Service Desk, conforme o estabelecido no Termo de Referência – Anexo I deste edital.

10.1.4 - Prazo de validade da proposta de 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da sessão pública. Caso a proposta omita o prazo de validade, este será entendido como sendo de 90 (noventa) dias;

10.1.5 - A descrição sucinta dos serviços, o valor mensal e total anual, informando a quantidade de pessoal para cada categoria que será alocada na execução contratual, conforme modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, ANEXO G do edital.

10.1.6 - A planilha de custo do fardamento(somente para o segundo nível), conforme Anexo H.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

10.1.6 - A indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão os serviços e as respectivas datas bases e vigências;

10.1.7 - GFIP ou documento apto a comprovar o Fator Acidentário de Prevenção (FAP) da licitante.

10.6 - Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

10.7 - O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

10.8 - Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto

10.9 - Por solicitação da empresa licitante e mediante autorização do pregoeiro, em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da proposta definitiva apenas por e-mail (cpl@trt22.jus.br), com posterior encaminhamento via funcionalidade do sistema (upload).

10.10 – O prazo estabelecido pelo pregoeiro poderá ser prorrogado, caso sejam verificadas instabilidades no sistema, por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido e formalmente aceita pelo pregoeiro.

10.10.1 – Eventual prorrogação de prazo não se aplicará automaticamente às empresas remanescentes.

10.11 – Será desclassificada, inclusive, a proposta que:

10.11.1 – comprovadamente cotar objeto diverso do especificado no Anexo I deste Edital;

10.11.2 – apresentar defeito capaz de dificultar o julgamento;

10.11.3 – contrariar disposição constante deste Edital, de seus anexos ou das normas legais previstas no preâmbulo deste Edital;

10.11.4 – prever majoração do preço cotado em razão de expectativa inflacionária ou variação cambial;

10.11.5 – apresentar uma segunda opção ou custo adicional;

10.11.6 – houver identificação do licitante antes da fase de lances;

10.12 – Se a proposta não for aceitável, se o licitante não atender às exigências habilitatórias ou deixar de reenviar a proposta, o Pregoeiro examinará a proposta



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

10.13 – Havendo necessidade, o pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

10.14 – O pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

10.15 – Também nas hipóteses em que o pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

10.16 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

10.17 - O Pregoeiro poderá solicitar parecer dos Assessores Técnicos deste Tribunal para orientar sua decisão quanto à aceitabilidade, ou não, da proposta.

11 - DA HABILITAÇÃO

11.1 - Para habilitar-se na presente licitação, o interessado deverá apresentar toda a documentação comprobatória da necessária qualificação no que se refere à:

- a)** Habilitação jurídica;
- b)** Regularidade fiscal e trabalhista;
- c)** Qualificação econômica e financeira;
- d)** Qualificação técnica;
- e)** Declaração, conforme anexo II do edital.

11.2 - A habilitação jurídica será comprovada, mediante a apresentação da seguinte documentação:

- a)** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b)** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.
- c)** No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio - DNRC;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

d) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.5 - Da regularidade fiscal e trabalhista:

- a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b)** Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- c)** prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- d)** Certificado de Regularidade de Situação perante o FGTS, conforme determina o artigo 27, letra "a", Lei 8.036, de 11/05/90;
- e)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme Lei 12.440/11.

11.6 - A comprovação da regularidade fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte observará a disciplina estabelecida nos artigos 42 e 43 da Lei Complementar 123, de 14/12/06, regulamentados pelo art. 4º do Decreto 8.538, de 06/10/15, com as alterações trazidas pela Lei Complementar 147, de 07/08/2014.

11.7 - Da qualificação técnica

11.7.1 - A qualificação técnica exigida para a execução dos serviços objeto do certame está explicitada no item 6 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA do Anexo I do Termo de Referência do edital.

11.8- A qualificação econômico-financeira será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:

11.8.1) Balanço patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;

11.8.2 Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;

11.8.3) Declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura deste **Pregão**, conforme modelo constante no ANEXO II;

11.8.4 Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da **licitante**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

11.9 - Os documentos exigidos para fins de **qualificação econômico-financeira** deverão comprovar o seguinte:

11.9.1) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1;

11.9.2) Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação;

11.9.3) Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação;

11.9.4) Patrimônio Líquido superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada.

11.10 - Caso o valor total constante na declaração de que trata a Condição 11.8.3 apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a **licitante** deverá apresentar as devidas justificativas.

11.10.1) Se as justificativas não forem entregues concomitantemente à documentação, o **Pregoeiro** fixará prazo para a sua apresentação.

11.11 - É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios.

11.11.1) Caso o exercício financeiro anterior ao da licitação esteja encerrado há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura deste **Pregão**, o Balanço Patrimonial e a DRE poderão ser atualizados por índices oficiais.

11.12 - Os documentos exigidos para habilitação, que não estejam contemplados no SICAF e as declarações/certidões que não constam no Comprasnet, deverão ser encaminhados em conjunto com a proposta de preços indicada na condição 10.5 do edital, em arquivo único, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet, em prazo idêntico ao estipulado na mencionada condição.

11.13 - Sempre que julgar necessário, o Pregoeiro poderá solicitar a apresentação dos originais ou cópias autenticadas dos documentos anexados no Comprasnet, não sendo aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitações de documentos” em substituição aos comprovantes exigidos no presente Edital.

11.14 - Será fixada em 90 (noventa) dias, a partir de sua expedição, a validade dos documentos públicos que não trouxerem esta informação evidenciada.

11.15 - Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste edital e seus anexos, o Pregoeiro considerará o licitante inabilitado.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

11.16 - No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

11.17 - Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgão e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, conforme estabelecido no § 4º, art. 25, do Decreto 5.450/05.

11.18 - Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

12 - DOS RECURSOS

12.1 – Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal do licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de, no mínimo, 30 (trinta) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

12.1.1 – Na impossibilidade de conclusão do certame nos termos do subitem 10.1, o pregoeiro retomar a sessão por meio de aviso no “chat” de mensagem e concederá, posteriormente, quando da declaração de vencedor, prazo de, no mínimo, 30 (trinta) minutos, para o registro (em campo próprio do sistema) dos motivos da intenção de recurso.

12.2 – Havendo quem se manifeste, caberá ao pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

12.3 – Nesse momento o pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

12.3.1 – Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.

12.4 – A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

12.5 – Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.6 – O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

12.7 – O pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração da autoridade competente, que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.

12.8 – Os autos permanecerão com vistas franqueadas aos interessados no Setor de Licitações do TRT22, no endereço constante neste Edital.

13 - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1 - Na hipótese de inexistência de recursos, o(a) Pregoeiro(a) promoverá a adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor, com posterior encaminhamento do processo para homologação pela autoridade competente.

13.2 - Existindo recursos, o processo será encaminhado à autoridade competente para julgamento e, em caso de improvimento, adjudicação do objeto ao licitante vencedor e homologação da licitação.

14 - DO TERMO DE CONTRATO E DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1 - Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de **18 (dezoito)** meses, podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.

14.2 - Previamente à contratação, a Administração verificará “on line” a Regularidade Fiscal e Trabalhista da contratada.

14.2.1 - Na hipótese de irregularidade na documentação acima, a contratada deverá regularizar a sua situação no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

14.3 - Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

14.4 - O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

14.5 - As obrigações do contratante e da contratada são as estabelecidas no Termo de Referência e minuta de contrato.

14.6 - Nos moldes do art. 56 da lei 8.666/1993, a contratada deverá apresentar à Seção de Contratos e Convênios, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia de cinco por cento sobre o valor total do contrato na forma disciplinada na condição 18(dezoito) da minuta



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

de contrato.

15 - DA RECOMPOSIÇÃO DOS PREÇOS

As regras acerca da recomposição dos preços envolvendo mão de obra e materiais são as estabelecidas na condição 11(onze) do Termo de Contrato, anexo a este Edital.

16 - DO PAGAMENTO

16.1 - O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10(dez) dias úteis após a liquidação da nota fiscal, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

16.2 - A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer mensalmente até o quinto dia útil ao da prestação dos serviços acompanhada do **Relatório Mensal dos Serviços e da Regularidade Fiscal e Trabalhista**, conforme item 13.2 do Termo de Referência.

16.3 - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

16.4 - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

16.5 - Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a Contratada regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

16.5.1 - Não sendo regularizada a situação da Contratada no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

16.6 - Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

16.6.1 - não produziu os resultados acordados;

16.6.2 - deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

16.6.3 - deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

16.7 - Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

16.8 - Antes de cada pagamento à contratada, será verificada a sua regularidade fiscal e trabalhista bem como as demais condições de habilitação exigidas no edital.

16.9 - Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

16.10 - Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

16.11 - Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

16.12 - Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação.

16.13 - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente.

16.14 - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

16.14.1 - A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

16.15 - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

17 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, garantida a ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de 5 (cinco) anos, e sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de até 20%(vinte por cento) sobre o valor estimado da contratação, o licitante/adjudicatário que:

17.1.1 - não assinar o termo de contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

17.1.2 apresentar documentação falsa;

17.1.3 deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

17.1.4 ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.1.5 não mantiver a proposta;

17.1.6 cometer fraude fiscal;

17.1.7 comportar-se de modo inidôneo;

17.2 Ficar caracterizado comportamento inidôneo, quando o licitante praticar atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

17.3 As irregularidades cometidas durante a execução do objeto serão penalizadas conforme as sanções estabelecidas no Termo de Referência e Minuta de Contrato anexos do edital.

18 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

As despesas decorrentes da contratação objeto desta licitação correrão à conta da dotação orçamentária consignada ao Programa de Trabalho 107726 – Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho, elemento de despesa 339039 – Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.

19 - DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

19.1 - Decairá do direito de impugnação dos termos deste Edital perante esta Corte, aquele que não o fizer até dois dias úteis antes da data designada para a realização da sessão do pregão, apontando as falhas e irregularidades que o viciariam, mediante petição enviada para o endereço eletrônico cpl@trt22.jus.br. ou ao setor de licitações do TRT22 localizado no Complexo Administrativo, sito na rua João da Cruz Monteiro, n.º 1694, 1º andar - Sul, Cristo Rei, CEP: 64014-210, Teresina/PI

19.1.1 Caberá ao(à) Pregoeiro(a) decidir no prazo de 24 (vinte e quatro) horas sobre a impugnação interposta; e

19.1.2 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, poderá, conforme o caso, ser definida e publicada nova data para realização do certame.

19.2 Os pedidos de esclarecimentos necessários ao perfeito conhecimento do objeto da presente licitação deverão ser enviados ao(à) Pregoeiro(a), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico para o endereço cpl@trt22.jus.br.

19.3 Os esclarecimentos de dúvidas a respeito de condições deste Edital serão divulgados mediante publicação de notas na página web, no endereço www.comprasnet.gov.br, cabendo aos licitantes o ônus de acessá-lo para a obtenção das informações prestadas.

19.4 A formulação da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

20 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 - A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a Administração do TRT da 22ª Região, revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação.

20.2 - Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o TRT da 22ª Região não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

20.3 - Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

20.4 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expedientes neste Regional.

20.5 - Nos termos do artigo 4º da Resolução nº 156, de 8 de agosto de 2012, do Conselho Nacional de Justiça, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição do CONTRATANTE para o exercício de funções de chefia, pessoas condenadas em decisão com trânsito em julgado ou proferida por órgão jurisdicional colegiado por:

I - atos de improbidade administrativa;

II - crimes:

- a) contra a administração pública;
- b) contra a incolumidade pública;
- c) contra a fé pública;
- d) hediondos;
- e) praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando;
- f) de redução de pessoa à condição análoga à de escravo;
- g) eleitorais, para os quais a lei comine pena privativa de liberdade;
- h) de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.

20.5.1 - Na mesma proibição incidem aqueles que tenham:

I - praticado atos causadores da perda do cargo ou emprego público;

II - sido excluídos do exercício da profissão, por decisão sancionatória judicial ou administrativa do órgão profissional competente;

III - tido suas contas relativas ao exercício de cargos ou funções públicas rejeitadas por irregularidade insanável que configure ato doloso de improbidade administrativa, por decisão irrecorrível do órgão competente.

20.6 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

20.7 - Ao assinar o instrumento contratual, a empresa adjudicatária obriga-se a prestar os serviços conforme especificações e condições contidas neste edital, em seus



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

anexos e também na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições do edital.

20.8 - As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

20.9 - É admitida a fusão, cisão ou incorporação da empresa, bem assim sua alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura, desde que não prejudique a execução da contratação, cabendo à Administração decidir pelo prosseguimento ou rescisão da contratação.

20.10 - A participação do proponente nesta licitação implica a aceitação de todos os termos deste edital.

25.11 - O edital encontra-se disponível na página eletrônica deste Tribunal **www.trt22.jus.br** no link: transparência, menu: - licitação - licitações em andamento, bem como no portal **www.comprasgovernamentais.gov.br**, ou ainda, na sala de licitações do TRT da 22ª Região, Complexo Administrativo, sito na rua João da Cruz Monteiro, n.º 1694, 1º andar - Sul, Cristo Rei, CEP: 64014-210, Teresina/PI.

25.12 - Em caso de divergência entre os anexos e o Edital, prevalecerá a redação do instrumento convocatório.

25.13 - Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro em conformidade com as disposições constantes da legislação citada neste edital.

25.14- Fica eleito o Foro da Justiça Federal de Teresina/PI para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital.

Teresina, 15 de fevereiro de 2017.

José Luiz Lustosa
Pregoeiro TRT22

Adão Alves dos Santos
Diretor-Geral TRT22



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação 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 (Service Desk), de acordo com os processos de Gerenciamento de Serviços de TI mapeados pelo **CONTRATANTE**, com base nas práticas utilizadas no modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- a) **Serviço de operação de ponto único de contato:** prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de Tecnologia da Informação (TI), para tratamento dos incidentes e requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramenta de software especializada. Será utilizada a ferramenta de registro de chamados técnicos aderente ao modelo ITIL (Sistema de Gerenciamento de Service Desk – SGSD), denominada **ASSYST**.
- b) **Serviço de atendimento remoto:** prover atendimento a Requisições de Serviços e Incidentes elegíveis ao primeiro nível (N1), mediante contato telefônico, e-mail ou software de gerenciamento de chamados, seguindo scripts de atendimentos definidos pelo TRT-22.
- c) **Serviço de atendimento presencial:** prover atendimento a Requisições de Serviços e Incidentes elegíveis ao segundo nível (N2, N2ESP, N2EXT) nas dependências de atividade do solicitante na Capital. Este serviço poderá fazer acesso remoto aos computadores das varas do Trabalho do interior, para atendimento sempre que necessário.

1.2 A composição dos serviços e das áreas especializadas e a quantidade estimada de profissionais por área é a seguinte:

Item	ÁREA especializada	Qtde. de Profissionais	Horário de Atendimento
1 – Função Central de Serviços			
1.1	Serviço de atendimento remoto - N1	Definido quantitativo pela	7:00h às 17h



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

		Contratada.	
2 – Atendimento a Requisição de Serviços e Resolução de Incidentes			
2.1	Serviço de atendimento presencial Normal - N2	Definido quantitativo pela Contratada	7:00h às 17h
2.2	Serviço de atendimento presencial especializado - N2ESP		7:00h às 17h
2.3	Serviço de atendimento presencial a atividades extraordinárias - N2EXT		7:00h às 17h

1.2 Os licitantes deverão considerar em sua proposta todos os custos necessários ao completo atendimento ao objeto da licitação, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), transporte, ferramentas etc., de modo a garantir os níveis de serviço exigidos.

2) JUSTIFICATIVA

2.1. Os usuários da Justiça do Trabalho utilizam amplos recursos de TIC para execução das atividades finalísticas (jurisdicional) e atividades-meio (administrativo). O atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TIC são essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

2.2. A contratação tem como objetivo dar continuidade à prestação de suporte técnico aos usuários dos sistemas nacionais da Justiça do Trabalho, que se utilizam dos sistemas como PJe-JT, e-DOC, Malote Digital, bem como manutenção nos sistemas internos (locais) do Tribunal e manutenção do hardware existente no parque de informática.

2.3. Os sistemas nacionais implantados (PJe, E-Gestão, e-Calc, etc), os sistemas internos do Tribunal e a manutenção de hardware e software registram em média 800 (oitocentos) contatos/mês, a serem tratados pela Central de atendimento.

2.4. A contratação é imprescindível para assegurar o uso contínuo dos equipamentos de informática no desempenho regular das atividades, em virtude da inexistência de cargo com atribuições para execução desses serviços no quadro de pessoal do TRT22.

2.5. A contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços já prestados no Pregão Eletrônico nº 37/2010, processo administrativo nº 404/2010.

2.6. A contratação de empresa especializada para prestar serviços de suporte técnico complementa dois projetos finalizados em 2015, a saber: Contrato TRT22 Nº 36/2014 (contratação de empresa para mapear e desenhar processos de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

gerenciamento de serviços de TIC) e o Contrato TRT22 Nº 35/2014 (contratação de empresa para fornecer e implantar ferramenta de gerenciamento de serviços).

- 2.7. O TRT22 possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 500 (quinhentos) usuários de informática, além dos clientes externos. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.
- 2.8. A contratação da Central de Serviços justifica-se também devido à necessidade de gerenciar os níveis de serviço na área de TIC internos e contratados pelo TRIBUNAL, de acordo com o art. 24, inciso XII, da Resolução CNJ nº 211, de 15/12/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

3 – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

- Lei nº 10.520/02 e Decreto nºs 3.555/00 e 5450/05;
- Lei nº 8.666, de 21.06.1993, e alterações posteriores - Lei de Licitações;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 com alterações;
- Resolução CNJ nº 182, de 17/10/2013;
- Resolução CNJ nº 211, de 15/12/2015.

4 – DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO.

O valor total estimado mensal e anual por categoria encontra-se abaixo:

Nível 1: R\$ 8.113,95 (mensal) e R\$ 97.367,40 (anual)

Nível 2: R\$ 21.286,55 (mensal) e R\$ 255.438,60 (anual)

TOTAL ESTIMADO ANUAL(NÍVEL 1 + 2) = R\$352.806,00

5 – DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 – Dimensionamentos dos chamados dos usuários de TIC

A demanda média atualmente no TRT-22, de 800 (oitocentos) chamados/mês, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a descrição de sistemas de softwares, a quantidade de usuários de TI, bem como outras informações presentes no **ANEXO A - Especificações dos Serviços**, servirão de base para a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

empresa contratada formular sua proposta quanto ao quantitativo de profissionais envolvidos no serviço.

Distribuição dos chamados pelos níveis de suporte, elegíveis para cada nível de atendimento:

Nível de Suporte	Quantidade de chamados/mês
Central de Serviços – 1º Nível	225
Serviço de atendimento presencial - Normal - N2	481
Serviço de atendimento presencial especializado - N2ESP	92
Serviço de atendimento presencial a atividades extraordinárias - N2EXT	2

Este levantamento de chamados foi realizado a partir do cenário de atendimento atual, executado por uma equipe reduzida do TRT-22, o que pode sugerir a existência de demanda reprimida no serviço de atendimento. Vários fatores também interferem neste quantitativo registrado, dentre os quais se destacam:

1. Ausência do ponto único de contato, fazendo com que os usuários contatem diretamente técnicos de TI das diversas áreas de atuação, sem registro na ferramenta de controle de chamados;
2. Chamado único registrado para várias demandas em vez de um chamado para cada demanda;

A demanda esperada para o serviço foi calculada com base na quantidade atual de estações de trabalho, no parque atual de equipamentos, no quantitativo de usuários e no quantitativo médio de chamados informados.

O dimensionamento das equipes de atendimento pela contratada deverá considerar o nível mínimo de qualificação exigido neste instrumento para os profissionais envolvidos, em virtude de tal qualificação influenciar diretamente no cumprimento dos acordos de níveis de serviço.

No caso de a quantidade de chamados excederem o limite de 800 (oitocentos) chamados/mês, o **CONTRATANTE** não procederá à glosa na nota dos serviços prestados pelo não cumprimento dos acordos de níveis de serviço quanto ao excedente verificado.

O acréscimo do número de chamados acima de 10% (dez por cento) por dois meses consecutivos ou por três meses alternados no período de seis meses



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

consecutivos, devido a eventual aumento do número de Varas, acréscimo no número de usuários que usam o serviço de TIC, aumento em mais de 10% (dez por cento) do número de equipamentos a serem dados manutenções ou outro fator relevante devidamente justificado, implicará na necessidade de aditamento ao contrato, na forma prevista em lei.

O gestor do contrato deverá informar à autoridade competente eventual subdimensionamento do quantitativo dos chamados inicialmente previstos, para que promova a adequação contratual, nos limites previstos no parágrafo 1º do art. 65 da lei 8.666/1993.

No documento **ANEXO A - Especificações dos Serviços**, que é parte integrante deste Termo, estão incluídas todas as Especificações dos Serviços e informações adicionais referentes à execução dos serviços, para que as empresas interessadas em participar da licitação possam elaborar suas propostas comerciais.

5.2 – Dimensionamento da equipe a ser contratada

Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, o TRT22, considerou na sua estimativa de preços, **3(três) profissionais no 1º nível (N1) de atendimento e 6(seis) profissionais no 2º nível de atendimento (N2).**

Caso a proposta apresente quantitativos de profissionais inferiores aos estipulados acima, a **licitante** deverá encaminhar, juntamente com a sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no Anexo A – Especificações dos Serviços sem causar prejuízo a boa execução contratual.

6 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1 – A qualificação técnica será comprovada mediante:

6.1.1 – ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA, em nome do LICITANTE, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado para a qual a LICITANTE prestou ou está prestando os serviços com no mínimo 2 (dois) anos de duração, em documento timbrado da emitente, que comprove a prestação de serviços de suporte técnico (Service Desk) de forma satisfatória, obedecidos os seguintes critérios:

6.1.1.1 – prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação nas áreas de suporte presencial (2º Nível), envolvendo as atividades de instalação, desinstalação, configuração e movimentação de equipamentos de microinformática para pelo menos 150 (cento e cinquenta) usuários de tecnologia da Informação e pelo menos 300(trezentos) equipamentos de TI (computadores, impressoras, monitores, entre outros).

6.1.1.2 – para a comprovação do **item 6.1.1.1**, só será admitido o somatório de atestados para obtenção do quantitativo mínimo de usuários ou equipamentos de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

TI se estes houverem sido prestados concomitantemente num intervalo mínimo de 1 (um) ano, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

6.1.1.3 - O(s) atestado(s) apresentado(s) deverá(ão) conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados indicando os quantitativos citados no subitem 6.1.1.1, o nome e cargo do declarante.

7 – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 – Metodologia de trabalho

Para a execução dos serviços será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define as seguintes responsabilidades:

– O **CONTRATANTE** será responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues.

– A **CONTRATADA** será responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

Em virtude de a natureza dos serviços requerer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, cuja ocorrência decorrerá de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do **CONTRATANTE**, será exigida da **CONTRATADA** a disponibilidade permanente de equipe qualificada e suficiente para o atendimento dessas eventuais demandas.

A contratação prevê realização de reuniões de acompanhamento periódicas, até o quinto dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, momento em que será feita avaliação do atendimento dos níveis de serviço aferidos no período de prestação dos serviços, conforme estabelecido no **ANEXO A - Especificações dos Serviços**. Essa reunião poderá ser presencial ou remota/distância, desde que devidamente registrada a sua execução.

Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos nas reuniões de acompanhamento periódicas, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas úteis e **devidamente comunicadas por escrito à CONTRATADA**. Essas reuniões poderão ser presenciais ou remotas/distância, desde que devidamente registrada a sua execução.

Incumbe à contratada apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo **CONTRATANTE**.

O **CONTRATANTE** usa ferramenta de registro de chamados técnicos aderente ao modelo ITIL (Sistema de Gerenciamento de Service Desk – SGSD), **denominada**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ASSYST. A **CONTRATADA** irá utilizar essa ferramenta, para o tratamento de todas as requisições de serviços, problemas e incidentes.

7.1.1 – Acordos de Níveis de Serviço

Acordos de Níveis de Serviço (ANS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela **CONTRATADA**. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar **Relatório de posicionamento mensal dos serviços (RPMS)**, apresentando-o ao TRT da 22ª REGIÃO até o **5º (quinto)** dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar nesse relatório, entre outras informações, os indicadores/metast de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes.

Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores e metas de níveis de serviço, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade.

7.1.1.1 – Etapa de estabilização

A Etapa de estabilização define-se **como o período de 90 (noventa) dias** contados a partir do efetivo início da prestação dos serviços.

A Etapa de estabilização abrange:

7.1.1.1.1 – Uso da ferramenta do CONTRATANTE de Gerenciamento de Service Desk (SGSD) aderente ao ITIL de nome ASSYST.

Neste **período de estabilização**, a **CONTRATADA** deverá se adequar à implantação, uso, operacionalização e gestão dos serviços, procedendo a todos os ajustes finais que se mostrarem necessários para qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a progressivamente alcançar todas as metas de nível de serviço estabelecidas no **item 6 do ANEXO A - Especificações dos Serviços**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

Durante a **Etapas de Estabilização**, a **CONTRATADA** não será penalizada por eventual descumprimento das metas estabelecidas para os indicadores do mês, **exceto o 3º mês onde será aplicada** uma glosa de 40% do valor total da glosa que seria aplicada em caso de descumprimento dos indicadores. Serão consideradas, para esta etapa, as seguintes metas:

7.1.1.1.1 – Metas de serviço mínimas:

- a) para o 1º mês: atingir 30%** de todos os indicadores (para cada serviço) listados no item 6.1, do **ANEXO A - Especificações dos Serviços**.
- b) para o 2º mês: atingir 60%** de todos os indicadores (para cada serviço) listados no item 6.1 do **ANEXO A - Especificações dos Serviços**.
- c) para o 3º mês: atingir 90%** de todos os indicadores (para cada serviço) listados no item 6.1, do **ANEXO A - Especificações dos Serviços**.
- d) após o 4º mês: atingir 100 %** de todos os indicadores (para cada serviço) listados no item 6.1 do **ANEXO A - Especificações dos Serviços** e suas respectivas metas de serviço deverão ser integralmente atingidas.

7.2 – Locais de execução dos Serviços

Os locais para execução dos serviços estão detalhados no **item 8 do ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**.

7.3 – Medição mensal dos serviços prestados

A forma de medição está detalhada no **item 7 do ANEXO A – MEDIÇÃO E PAGAMENTO MENSAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS**.

8 – DOS PRAZOS E CONDIÇÕES PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS

8.1 – A CONTRATADA será convocada para assinatura do contrato em local, dia e horário agendado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste termo.

8.2 – Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada Reunião de Posicionamento Inicial, para discussão, apresentação de documentação e preparação para o processo de implantação do Service Desk pela **CONTRATADA**. O período de implantação não deverá ultrapassar 15 (quinze) dias corridos contados a partir da Reunião de posicionamento inicial, findo o qual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

o CONTRATANTE emitirá o Termo de Liberação de Início dos Serviços (Anexo B do Termo de Referência), iniciando-se a partir desse momento a prestação dos serviços.

8.2.1 – Poderá ser autorizada pelo CONTRATANTE a prorrogação do prazo para início do atendimento remoto (N1), por até 15(quinze) dias corridos, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA. Não havendo assim prejuízo para o atendimento presencial.

8.3 – A **CONTRATADA** deverá apresentar, na **Reunião de Posicionamento Inicial**:

- a) Cronograma para realização de estudo do ambiente informatizado do **CONTRATANTE**;
- b) Cronograma para realização da análise da base de conhecimento e dos scripts de atendimento (telefônico e procedimentos técnicos presenciais);
- c) Cronograma para realização de reunião(ões) de discussão e definição da forma dos relatórios de posicionamento mensal, entre outros modelos de documentos exigidos;
- d) Cronograma para realização dos treinamentos iniciais obrigatórios, por parte de seus profissionais, a serem iniciados durante o período de implantação do Service Desk e concluídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da assinatura do contrato;
- e) Carta de preposto(s).

8.4 – Após a assinatura do Contrato e recebimento da documentação citada no item 8.3, a **CONTRATADA** deverá iniciar todos os preparativos necessários para a implantação do Service Desk no prazo previsto.

8.5 – A estrutura para a Operação do Service Desk deverá estar completamente implantada e disponível, devendo a **CONTRATADA** observar nesse período de implantação o cumprimento de todos os itens elencados abaixo:

- a) disponibilizar uma base de conhecimento mínima (scripts, manuais) para ser utilizada na ferramenta do ASSYST, para que os atendimentos de 1º e 2º nível já possam usar scripts iniciais de atendimento;
 - a.1) Quaisquer estudos, manuais, relatórios, descrições técnicas, dados, esquemas e documentação didática em papel, em mídia eletrônica ou outro meio de armazenamento produzidos pela **CONTRATADA** em consequência da realização dos serviços prestados será de propriedade do **CONTRATANTE**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- b) realizar de estudo do ambiente informatizado do **CONTRATANTE**, incluindo nessa atividade os treinamentos básicos, para uma melhor compreensão dos sistemas e aplicativos do TRT, além das aplicações de automação de escritório e outros sistemas específicos;
- c) discutir alinhamentos com o **CONTRATANTE** sobre a base de conhecimento, scripts de atendimento exigidos (telefônicos e procedimentos técnicos), relatórios de posicionamento mensal, entre outros documentos exigidos contratualmente;
- d) verificar a disponibilidade dos seguintes itens de infraestrutura básicos:
 - d.1) microcomputadores configurados e instalados fisicamente, para todos os seus técnicos da Central de Serviços, incluindo os softwares necessários na prestação dos serviços. De responsabilidade da **CONTRATANTE**;
 - d.2) aparelhos/equipamentos necessários para os técnicos da Central de Serviços, instalados e configurados, além dos demais requisitos elencados no item 2.3.1 do ANEXO A – Especificações dos Serviços;
- e) demonstrar o perfil postural e comportamental dos seus profissionais e a padronização da comunicação do atendimento;
- f) adaptar seus profissionais ao ambiente do **CONTRATANTE**;
- g) sugerir atualização no catálogo de serviços, processos e aplicativos;
- h) contratar recursos humanos, de acordo com as exigências mínimas de qualificação, comprovadas tempestivamente;
- i) treinar as equipes de atendimento na ferramenta utilizada e nos processos;
- j) treinar as equipes da empresa **CONTRATADA** no ambiente de TI do TRT-22, necessário para a execução do contrato;
- k) efetuar o primeiro fornecimento de uniformes, crachás, ferramentas e instrumentos individuais de trabalho para os profissionais, comprovando essa entrega ao fiscal do contrato, que atestará as especificações exigidas;
- l) apresentar toda a documentação relativa ao primeiro mês da prestação dos serviços de empregado(s) pela **CONTRATADA**, que deverá estar acompanhada de cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:
 - l.1) relação nominal atualizada dos empregados, contendo nome



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

completo, cargo ou função, horário de trabalho, RG e CPF;

I.2) todos os documentos comprobatórios exigidos da habilitação e qualificação dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços;

I.3) CTPS dos profissionais ;

I.4) exames médicos admissionais dos profissionais da **CONTRATADA** que prestarão os serviços;

I.5) termo de compromisso de manutenção de sigilo; e

I.6) termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes.

m) com base nos documentos apresentados pela **CONTRATADA**, será feita pelo **CONTRATANTE** a configuração e disponibilização dos acessos à rede do TRT-22 e ao sistema de Service Desk (**Ferramenta do ASSYST**), para todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços.

8.6 – Após a fase de Implantação dos Serviços, o **CONTRATANTE** emitirá o **Termo de Liberação de Início dos Serviços (Anexo B)**, iniciando-se a partir desse momento a prestação dos serviços.

9 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1 – exercer a fiscalização dos serviços prestados;

9.2 – efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

9.3 – permitir acesso dos profissionais da **CONTRATADA** às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do **CONTRATANTE**, quando necessários à execução dos serviços;

9.4 – prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da **CONTRATADA** ou por preposto(s) desta;

9.5 – comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

9.6 – disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes, se existentes, quando necessárias para execução dos serviços;

9.7 – expedir ordens de serviço;

9.8 – avaliar e homologar relatório de posicionamento mensal dos serviços executados pela **CONTRATADA**, observando as metas dos acordos de nível de serviço alcançadas;

9.9 – disponibilizar o sistema de registro de chamados para utilização pela **CONTRATADA**, uso da ferramenta de nome ASSYST;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

9.10 – fornecer instalações físicas e mobiliários adequados para execução dos serviços, compatíveis com o disposto na Norma Regulamentadora 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em especial o seu Anexo II, na Recomendação Técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão e nas demais normas legais aplicáveis.

9.11 – comunicar, por escrito, à **CONTRATADA** ato ou comportamento prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços, praticados pelos profissionais envolvidos no contrato;

9.12 – fornecer sistema de gerenciamento de chamados parametrizado para utilização da **CONTRATADA** em todas as etapas da prestação dos serviços;

9.13 – supervisionar as equipes de 1º nível (N1) e 2º nível (N2).

10 – DOS DEVERES DA CONTRATADA

Caberá à **CONTRATADA** o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas no **Anexo A - Especificações dos Serviços**:

10.1 – participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião(ões) de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos e analistas do **CONTRATANTE**, com o objetivo de facilitar os preparativos para a implantação do Service Desk no prazo previsto;

10.2 – indicar, no momento da assinatura do contrato, preposto que atuará como representante da **CONTRATADA** no trato diário com o **CONTRATANTE**, com capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato;

10.3 – manter todos os seus profissionais devidamente identificados por meio do crachá e do uniforme, quando em exercício nas dependências do **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** o ônus e a responsabilidade pelo fornecimento;

10.4 – elaborar e apresentar à **CONTRATANTE**, mensalmente, na Reunião de Posicionamento Mensal dos serviços, a ser realizada **até o 5º (quinto) dia útil** do mês seguinte ao da prestação do serviço, e/ou quando solicitado pela Administração, o **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços** prestados, contendo detalhamento dos acordos de níveis de serviços executados *versus* acordos de níveis exigidos no contrato, e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, **bem como Nota Fiscal/Fatura** de prestação de serviços, já contemplando o valor total a ser pago após o desconto de eventual(is) glosa(s) referente(s) ao não atingimento dos níveis de serviços acordados:

10.4.1 – O conteúdo detalhado, o procedimento para entrega e a forma do **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços** poderá ser definido e/ou aperfeiçoado pelas partes durante a execução contratual;

10.4.2 – o preposto ou outro representante da empresa devidamente identificado



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

deverá estar presente nas reuniões de posicionamento mensal quando realizadas de maneira presencial ou remota;

10.4.3 – o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços deverá ser entregue de preferência em formato digital;

10.5 – apresentar, no primeiro mês de prestação do serviço, **relação nominal atualizada de profissionais envolvidos na prestação dos serviços**, contendo nome completo, cargo ou função, remuneração, benefícios adicionais e seu quantitativo, horário do posto de trabalho, RG e CPF;

10.6 – providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço à **CONTRATANTE**, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos no **Anexo A - Especificações dos Serviços** e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

10.7 – orientar seus empregados no sentido de:

10.7.1 – operar equipamentos de comunicação ou sistemas utilizados na execução dos serviços, se necessário;

10.7.2 – articular-se com a área competente do **CONTRATANTE**, a fim de solucionar as dificuldades eventualmente surgidas na execução dos serviços;

10.7.3 – Adotar os procedimentos de segurança aplicáveis na execução dos serviços.

10.8 – administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;

10.9 – não subcontratar outra empresa para alocar os profissionais que atuarão nos serviços a serem executados;

10.10 – responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;

10.11 – Manter durante toda a execução do contrato, a documentação referente à habilitação legal da empresa;

10.12 – reportar ao **CONTRATANTE**, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades;

10.13 – solicitar à fiscalização do Contrato os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que porventura não constem neste **instrumento** ou no **Anexo A - Especificações dos Serviços**;

10.14 – planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis estabelecidos no **Anexo A - Especificações dos Serviços**;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

10.15 – responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução da presente contratação;

10.16 – assumir integral responsabilidade por eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

10.17 – atender, **excepcionalmente e em casos eventuais**, a solicitação do **CONTRATANTE** para execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos no **Anexo A - Especificações dos Serviços**, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, desde que a **CONTRATADA** tenha sido previamente comunicada por escrito com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas úteis;

10.18 – autorizar o **CONTRATANTE**, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos profissionais que prestam os serviços, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos;

10.19 – assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução do contrato, ainda que nas dependências do **CONTRATANTE**;

10.20 – repassar para a vencedora do novo certame ou para aos profissionais indicados pelo **CONTRATANTE**, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços, caso ocorra mudança de prestador dos serviços, seja em virtude de nova licitação ou da assunção de remanescente dos serviços na forma do art. 24, XI, da Lei 8.666/93;

10.20.1 – A transferência de informação é obrigatória, a **CONTRATADA** deverá descrever e apresentar por escrito à **CONTRATANTE**, em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a sua metodologia, **através de Plano de Transferência de Conhecimento**, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do **CONTRATANTE**, se necessário, ou para nova **CONTRATADA**, em caso de nova licitação, sem ônus para o **CONTRATANTE**;

10.20.2 – O repasse das informações, documentos, procedimentos e demais conhecimentos definidos no **Plano de Transferência de Conhecimento** deverá ocorrer nos 3 (três) últimos meses de vigência da contratação.

10.21 – solicitar por escrito à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, imediata revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas do TRT-22, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados, quando houver previsão ou concretização de transferência, remanejamento ou demissão de profissional envolvido nos serviços executados;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

10.22 – disponibilizar ao Fiscal de Contrato, até o início da prestação dos serviços, **Termo de compromisso de manutenção de sigilo**, de acordo com modelo fornecido pelo **CONTRATANTE** (modelo conforme **ANEXO C – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**), contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no Tribunal, assinado pelo representante legal da **CONTRATADA**, declarando que seus profissionais manterão sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados;

10.23 – disponibilizar ao Fiscal do Contrato, até o início da prestação dos serviços e sempre que houver um novo profissional contratado para a execução das atividades, **Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes**, de acordo com modelo fornecido pelo **CONTRATANTE** (**ANEXO D – Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes**);

10.24 – manter *scripts* iniciais de atendimento de caráter generalizado, quando necessário, e com o devido apoio da **CONTRATANTE**;

10.25 – manter e aprimorar base de conhecimento inicial, de caráter específico, e/ou inserir novos procedimentos, quando necessário, para solução permanente ou aplicação de solução de contorno nas solicitações de TI dos usuários do TRT da 22ª Região.

10.25.1 - A base de conhecimento conterá a definição de soluções aplicadas especificamente pelos níveis N1 e N2;

10.26 – adotar o sistema de Gerenciamento de Chamados (**Ferramenta de nome ASSYST**), disponibilizado pelo **CONTRATANTE**, em todas as etapas da prestação dos serviços;

10.27 – para os serviços que envolvam a utilização de mão de obra, residente ou não, consoante Resolução CSJT nº 103, de 25 de maio de 2012:

10. 27.1 – observar as normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do MTE;

10.27.2 – 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 nº 6 do MTE;

10.27.3 – elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE, nos serviços aplicáveis;

10.27.4 – 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 MTE;

10. 27.5 – assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução CSJT nº 98 de 20 de abril de 2012;

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

10. 27.7 – comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

10.27.7.1 – Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/SDH nº 4, de 11 de maio de 2016;

10.27.7.2 – 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 nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT 29 e 105.

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

10.28 – indicar no mínimo 2 (dois) profissionais para participar de treinamento durante a implantação da Central de Serviços, a ser promovido pelo **CONTRATANTE**, para operação da Ferramenta do ASSYST. Todos os custos logísticos envolvidos na efetiva participação dos profissionais serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

11 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 – No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com o TRT, as sanções administrativas aplicadas à **CONTRATADA** serão:

11.1.1 – Advertência;

11.1.2 – Multa;

11.1.3 – Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o Tribunal Regional do Trabalho pelo prazo de até 2 (dois) anos;

11.1.4 – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

11.2 – O atraso no início da prestação dos serviços, sem motivo justificado, sujeitará a contratada à multa de 0,5% (meio por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, calculada a juros simples, limitada a 10 % (dez por cento).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

11.3 – O atraso injustificado no início da prestação dos serviços por período superior a 20 (vinte) dias poderá caracterizar inexecução total da obrigação, sujeitando a contratada a multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

11.4 – O não cumprimento de qualquer condição fixada na Lei 8.666/93 ou no instrumento convocatório e não abrangida pelos incisos anteriores sujeitará a contratada a multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada evento, que será dobrada em caso de reincidência.

11.5 – Recusar-se a assinar o contrato ou a receber ou dar recebimento em notificação de pendência, no prazo de 3 (três) dias úteis, caracterizará inexecução da obrigação assumida e, não havendo justificativa aceita pela administração, será aplicada multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

11.6 – A critério da Administração, as penas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.3 e 11.1.4, garantida a defesa prévia, poderão ser aplicadas cumulativamente à penalidade de multa.

11.7 – Pedidos de prorrogação de prazo só serão concedidos quando ocorrerem quaisquer das hipóteses previstas no art. 57, § 1º, da Lei 8.666/93, devendo ser acompanhados dos documentos necessários à comprovação das alegações e recebidos com antecedência mínima de até 1 (um) dia do vencimento do prazo para início da prestação dos serviços.

11.8 – As multas aplicadas, moratórias e compensatórias, serão descontadas dos pagamentos a serem efetuados, das garantias em dinheiro quando existirem, ou ainda judicialmente, conforme o caso, resguardados os procedimentos legais pertinentes.

11.9 – **A CONTRATADA** estará sujeita a impedimento de licitar e contratar com a União e ser descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e demais cominações legais, quando, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital e ainda, nos seguintes casos:

- a) apresentar documentação falsa;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) falhar na execução do objeto;
- d) fraudar na execução do contrato;
- e) comportar-se de modo inidôneo;
- f) cometer fraude fiscal.

11.10 – Para os fins do *caput* do **item 11.9 *supra***, consideram-se como comportamento inidôneo previsto na alínea 'e' os atos descritos nos artigos 92, parágrafo único, 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993. Nas hipóteses das alíneas 'b' e 'c' ***supra*** será cumulativamente aplicada multa nas seguintes condições:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- a) **0,1%** (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada indicador de nível de serviço que apresente **discrepância superior a 30%** (trinta por cento) em relação à meta prevista, em **determinado mês**, limitado a **10%** sobre o valor mensal do contrato;
- b) **0,3%** (três décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% (dez por cento) em relação à meta prevista em 3 (três) medições consecutivas, ou em 3 (três) medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses, limitado a 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato;
- c) **5%** (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de fraude, manipulação ou descaracterização pela **CONTRATADA**, consumadas ou ainda que apenas tentadas, limitado a 30% sobre o valor mensal do contrato.

11.11 – Também caberá penalidade de MULTA nos seguintes percentuais e casos:

- a) havendo inexecução parcial da contratação, multa punitiva de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor mensal da contratação, independente da glosa relativas aos serviços não prestados;
 - a.1) entende-se por inexecução parcial qualquer ação ou omissão culposa ou dolosa da **CONTRATADA** que implique a descontinuidade parcial ou temporária dos serviços apta a implicar eventual rescisão contratual;
- b) havendo inexecução total da contratação, multa punitiva de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação.

11.12 – Além das penalidades acima elencadas, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, e das glosas em nota por não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), serão aplicadas as multas a seguir, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo:

Multas Gerais		
ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PERCENTUAL
1	Violar um ou mais itens do Termo de compromisso de manutenção de sigilo .	0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência. Até o limite de 20% .
2	Permitir a presença de profissional sem uniforme, sem crachá quando em serviço nas	0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

	dependências do TRT-22.	do contrato, por empregado e por ocorrência. Até o limite de 10% .
3	Recusar-se a executar serviços inerentes ao contrato determinado pela fiscalização.	0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato, por serviço e por dia. Até o limite de 10%.

PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	MULTA (PERCENTUAL)
1	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização do CONTRATANTE .	0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência. . Até o limite de 10%.
2	Entregar/pagar os salários, auxílio-transporte e/ou auxílio-refeição nas datas avençadas.	0,4% (quatro décimos por cento) ao dia por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato. Até o limite de 4%.
3	Cumprir qualquer cláusula do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria envolvida na execução dos serviços.	0,5% (cinco décimos por cento) ao dia por ocorrência sobre o valor mensal do contrato. Até o limite de 10%.

11.13– Atingido quaisquer dos limites acima, a cada mês da prestação do serviço e a critério do **CONTRATANTE**, poderá não ser permitida a continuidade da contratação, ficando a **CONTRATADA** sujeita à rescisão contratual, respectivas multas e demais cominações legais previstas.

12 – DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1 – O objeto desse contrato será recebido, com a elaboração do **Termo de Recebimento Definitivo, em até 7 (sete) dias corridos**, contados da entrega do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços e nota fiscal/fatura de serviço. Havendo a notificação para a **CONTRATADA** da necessidade de correção dos relatórios, o prazo será suspenso até a entrega dos relatórios corrigidos.

12.2 – Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, o **CONTRATANTE** assinará o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços mensais, com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.

12.3 – Caso apresentem-se eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue, a **CONTRATADA** terá prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados da ciência para serem esclarecidas.

12.4 – Caso a **CONTRATADA** apresente os documentos/comprovantes parcialmente ou com inconsistências, será notificada pelo fiscal, interrompendo-se o prazo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

para recebimento definitivo. Novo prazo começará a ser contado a partir da entrega da documentação complementar.

- 12.5 – O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade civil pelos serviços prestados nem a eticoprofissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.
- 12.6 – Cabe ao **CONTRATANTE** aceitar ou não as justificativas expostas pela **CONTRATADA**, podendo corrigir os itens do relatório cujas justificativas não forem aceitas.
- 12.7 – Nos meses em que houver admissão de profissionais, a **CONTRATADA** deverá apresentar cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:
- I) relação nominal atualizada dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, remuneração, benefícios adicionais e seu quantitativo, horário do posto de trabalho, RG e CPF;
 - II) todos os documentos comprobatórios da habilitação e qualificação profissional exigidas do(s) funcionário(s);
 - III) CTPS dos empregados admitidos;
 - IV) exames médicos admissionais dos novos profissionais contratados;
 - V) termo de compromisso de manutenção de sigilo; e
 - VI) termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes.
- 12.8 – No último mês da prestação dos serviços – extinção do contrato – e **nos meses em que houver demissão** de profissionais, a **CONTRATADA** deverá apresentar cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:
- I) notificação de aviso prévio aos empregados desligados;
 - II) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados utilizados na prestação dos serviços contratados, devidamente homologados, quando exigível, pelo sindicato da categoria;
 - III) comprovantes de pagamento das verbas rescisórias;
 - IV) exames médicos demissionais dos empregados desligados;
 - V) CTPS dos empregados demitidos;
 - VI) guias de recolhimento rescisório da contribuição previdenciária e do FGTS, quando exigíveis; e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- VII) extrato dos depósitos feitos nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado demitido.

13 – DO PAGAMENTO

13.1 – Os serviços serão medidos e pagos conforme efetivamente prestados, de acordo com este Termo de Referência e com o contido nos itens que se refiram a pagamento do **Anexo A - Especificações dos Serviços**.

13.1.1 – O pagamento das prestações mensais terá início após o período de implantação do serviço, no mês subsequente ao da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços- Anexo B, quando ocorrerá a prestação efetiva dos serviços contratados.

13.2 – A **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, **até o 5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao da prestação dos serviços, **Relatório Mensal dos Serviços e nota fiscal/fatura de serviços**, emitida com o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços previstos neste termo, mediante ofício dirigido à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, localizada na rua 24 de Janeiro, 181/Norte, Centro, CEP 64.000-921, Teresina-PI. O Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços deverá ser entregue de preferência em formato digital;

13.3 – O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a liquidação da nota fiscal e verificação da regularidade fiscal do credor mediante apresentação de certidão negativa de débitos com a Fazenda Federal, com a Seguridade Social (INSS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

13.4 – Do pagamento serão descontados todos os tributos e contribuições de competência da União, exceto se a contratada for optante do Simples Nacional, situação que deverá comprovar;

13.5 – O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço. Assim, a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos serão calculados em função do cumprimento das metas de desempenho e qualidade;

13.6 – Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período ou em outro período.

14 – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

14.1 – O prazo de vigência do contrato será de 18 (dezoito) meses, contados do início da efetiva prestação dos serviços, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93.

15 – DA FISCALIZAÇÃO

15.1 – A administração designará uma Equipe de Gestão do Contrato para acompanhar e fiscalizar o serviço contratado, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral até a entrega do serviço pela Contratada;

15.2 – São atribuições da Equipe de Gestão do contrato, dentre outras:

15.2.1 – Atestar as respectivas Notas Fiscais para efeito de pagamento, bem como promover todas as medidas necessárias à solução de quaisquer contratemplos que porventura venham a ocorrer;

15.2.2 – Acompanhar e fiscalizar a execução, requerendo em tempo oportuno à Diretoria competente decisões e providências que ultrapassem a competência do fiscal;

15.2.3 – Solicitar à **CONTRATADA** e a seus prepostos ou obter da Administração todas as providências tempestivas necessárias à boa execução do contrato;

15.3 – A ação de fiscalização não exonera a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais;

15.4 – A Equipe de Gestão do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos contratos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

16 – DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

16.1 – Do Direito de Propriedade

16.1.1 – A **CONTRATADA** transfere ao Tribunal, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

16.2 – Da Condição de manutenção de sigilo

16.2.1 – Entre as medidas de segurança a serem tomadas no tocante à execução contratual, ao sigilo de todas as informações contratuais e à segurança dos documentos que compõem este instrumento, deve a **CONTRATADA** seguir as seguintes recomendações:

a) identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências do **CONTRATANTE**, utilizando placas de controle patrimonial,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

selos de segurança, etc;

b) fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura, pelo representante legal da **CONTRATADA**, do Termo de Ciência – modelo conforme Anexo D deste termo, contendo a declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, e assinatura, por todos os empregados da **CONTRATADA** envolvidos na contratação, do Termo de Compromisso - modelo conforme Anexo C deste termo;

c) não permitir que dados ou informações do **CONTRATANTE** aos quais tenha acesso a **CONTRATADA** ou seus colaboradores sejam retirados das dependências do **CONTRATANTE**, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, pentes de memórias, documentos, mensagens eletrônicas e outros meios;

d) observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**.

17 – DA VISTORIA TÉCNICA

17.1 – As **licitantes** deverão realizar vistoria técnica nas instalações do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região, em Teresina-PI, com o objetivo de se informar das condições e grau de dificuldades existentes no ambiente computacional do TRT-22. Esta vistoria não é obrigatória, mas a sua não realização pela **CONTRATADA** não pode ser usada como pretexto para não cumprir as obrigações assumidas;

17.2 – A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização e poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública da Licitação;

17.3 – O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto à **Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação- CTIC**, por meio de contato telefônico pelos números (86) 2106-9515 ou pelo telefone (86) 2106-9518;

17.4 – A vistoria será acompanhada por técnico(s) da **Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação- CTIC**, que visará(ão) a declaração comprobatória da vistoria efetuada. Por ocasião da vistoria, a **licitante** deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do **Anexo F - Declaração de Vistoria Técnica** deste termo;

17.5 – As Licitantes poderão apresentar no máximo 2 (dois) representantes para esta vistoria. O representante deverá deixar cópia autenticada de documento que comprove seu vínculo jurídico com a Licitante;

17.6 – Os custos da vistoria são de responsabilidade da Licitante, incluindo seus



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

deslocamentos em veículo próprio aos locais vistoriados;

17.7 – As Licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos;

17.8 – As Licitantes serão comunicadas por e-mail ou carta registrada, dos momentos e locais onde devem se apresentar para a vistoria e quem as conduzirá.

18 – DOS ANEXOS

ANEXO A – Especificações dos Serviços

ANEXO B – Termo de Liberação de Início dos Serviços

ANEXO C – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

ANEXO D – Termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes

ANEXO E – Termo de Recebimento Definitivo

ANEXO F – Declaração de Vistoria Técnica

ANEXO G – Modelo de Planilha de Formação de Preço

Teresina, 13 de fevereiro de 2017.

Francijone Sousa Costa de Oliveira
Integrante Requisitante
Equipe de Planejamento da Contratação

Jorselins Rodrigues Barbosa
Integrante Administrativo
Equipe de Planejamento da Contratação

Alan Kardec Medeiros Macêdo Fortes
Integrante Técnico
Equipe de Planejamento da Contratação



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO**

ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. Descrição geral dos Serviços

O serviço de suporte a usuários de soluções de TI é composto pela **Função Central de Serviços (Primeiro Nível ou N1)**, pelo **Serviço de suporte presencial (Segundo Nível ou N2)** distribuído pelos edifícios Sede, Fórum das Varas de Teresina e Complexo Administrativo. Esses serviços envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e **atendimento remoto definido pelo CONTRATANTE** e presencial de solicitações.

Os Serviços da Central de Serviços, Suporte presencial em Teresina são complementares, integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários internos e externos do CONTRATANTE, com o objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação disponíveis pelo Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região.

Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como através das melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens:

- a) períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da CONTRATADA a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados, respeitando as especificações deste termo;
- b) canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TI do CONTRATANTE para demandar a prestação de serviços de suporte;
- c) requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser utilizado pela CONTRATADA para a operação da **Função Central de Serviços**;
- d) requisitos de elaboração dos *scripts* de atendimento, ou seja, os roteiros de atendimento (procedimentos técnicos e/ou “passo a passo”), válido para todos os serviços (**Função Central de Serviços e Serviço de suporte presencial**);
- e) requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto **aspectos obrigatórios (exigidos)** a serem observados na formação das equipes de cada serviço, como aspectos desejáveis que podem ser usados como referência para



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

seleção de profissionais com perfil mais adequado às necessidades do CONTRATANTE.

O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato, bem como quando da substituição de membros da equipe, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho (CTPS), entre outros documentos.

2. Função Central de Serviços (Primeiro Nível ou N1)

A Função Central de Serviços é o principal canal de atendimento ao usuário e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.

As solicitações de suporte serão recebidas pela Função Central de Serviços, preferencialmente por meio da **Central Telefônica**, operada e gerenciada pela CONTRATADA. As solicitações de suporte também poderão ser iniciadas pelos usuários através de outros canais, tais como: uso da Ferramenta de Registro de chamados – ASSYST de uso no Tribunal. Todos os chamados gerados através de outros canais que não o sistema vigente de solicitações de serviço ou incidentes do Tribunal (**Ferramenta do ASSYST**) deverão obrigatoriamente ser registrados neste e posteriormente fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do *script* utilizado, indicação do item de configuração afetado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas.

Os chamados solucionados serão resolvidos pelo técnico responsável e retornarão ao usuário solicitante para sua anuência e fechamento manual feito pelo usuário solicitante ou para encerramento automático após decurso de 5 (cinco) dias corridos, caso o usuário solicitante não feche o chamado.

O chamado técnico que for fechado e eventualmente retornado ao técnico por motivo de insatisfação do usuário ou reincidência do problema ou que for escalado equivocadamente para outro nível ou técnico será considerado reaberto e os prazos serão contados da seguinte forma: a partir do momento do retorno do chamado ao técnico, a contagem de tempo poderá ser reiniciada, acrescentando esse tempo à duração do atendimento anterior.

Além das solicitações dos próprios usuários, existirão os chamados técnicos com prazo definido para conclusão pelo CONTRATANTE, tais como os originados da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC, que se relacionam às atividades de natureza programada, tais como levantamentos de inventário específicos, baixa de imagens, substituições e remanejamentos de equipamentos, manutenções de equipamentos, além de atividades de frequência



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

periódica ou eventual, como o acompanhamento das sessões e eventos de qualquer natureza, entre outros serviços, muito embora, muitas dessas atividades sejam elegíveis para execução pelo **Serviço de Suporte Presencial (N2)**, conforme especificado adiante. Os prazos dessas atividades estarão sujeitos a excepcional reaprazamento pelo CONTRATANTE.

Todas as solicitações ou incidentes deverão ser obrigatoriamente registradas no sistema vigente do Tribunal, **Ferramenta de nome ASSYST**, a totalidade dessas demandas estará sujeita ao cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço especificadas no **item 6 (Indicadores de Níveis de Serviço)** adiante.

Para efeito de contagem de prazo dos tempos de resposta e atendimento de manifestação, será considerado o horário de funcionamento do Tribunal que hoje atualmente é de 7:00 h até as 17:00h horas, ininterruptamente, nos dias de expediente normal do CONTRATANTE, caso o Tribunal mude o horário de funcionamento futuramente será necessário adequação do horário de prestação dos serviços no contrato. No período de recesso forense o horário anterior será adaptado ao horário do recesso, definido pelo CONTRATANTE, conforme calendário oficial publicado no sítio do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região.

A Função Central de Serviços englobará as seguintes atividades:

- a) Atendimento de chamados relativos aos itens de configuração comumente encontrados no mercado de tecnologia da informação, tais como software e hardware, de microcomputadores, notebooks, netbooks, ultrabooks, scanners, tablets, monitores, dispositivos portáteis e impressoras entre outros, sistema operacional Windows e Linux, pacote *MS Office*, *BROffice* e/ou *OpenOffice*, antivírus e demais soluções padronizadas pelo mercado que estejam sendo utilizadas atualmente pelo CONTRATANTE; e
- b) Atendimento de chamados relativos aos itens de configuração desenvolvidos e/ou adquiridos pelo Tribunal de modo customizado às necessidades da Instituição, tais como Portal de Aplicações do TRT - 22ª REGIÃO, sistemas internos de gestão de processos, sistemas gerenciais, APT Virtual, APT, PJE e demais soluções desenvolvidas para atendimento às necessidades do CONTRATANTE.

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento (**1º. Nível ou N1**), a equipe da Central de Serviços deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis (inclusive as ações já realizadas para resolver o problema) e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial (**2º Nível ou N2**) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível, em conformidade com as metas dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) definidas no **item 6 Indicadores de níveis de Serviço** deste Anexo. Caso seja constatado que as informações registradas pelos técnicos do N1 sejam insuficientes ou incompletas, a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

empresa estará sujeita a penalidades definidas neste termo.

Todo atendimento realizado pela equipe da Central de Serviço que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da base de conhecimento pela CONTRATADA.

Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT-22) não serão de responsabilidade da CONTRATADA e não estarão sujeitos a multas ou glosas.

2.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 17:00h. (dividido em equipes/profissionais com turno de 6 horas para cumprir a carga horária máxima diária permitida para esse tipo de serviço).

2.2. Canais de acesso ao serviço:

- a) ligação telefônica - Telefonia 0800 ou número local a ser provida pelo **CONTRATANTE**;
- b) chamados abertos por ferramenta de registro e gerência dos chamados, instalada na rede do CONTRATANTE de nome – ASSYST;
- c) por email.

2.3. Requisitos de infraestrutura para prestação dos serviços

Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios e fornecidos pelo CONTRATANTE.

2.3.1. Ambiente físico e Infraestrutura

O CONTRATANTE disponibilizará o espaço físico para a instalação da Função Central de Serviços, contendo instalação elétrica, lógica e iluminação básicas, além de aparelho de ar condicionado, mobiliário e os softwares necessários instalados para uso dos profissionais da Central de Serviços.

Será necessário que seja providenciado o custeio para aquisição, instalação e manutenção dos equipamentos e materiais de infraestrutura tecnológicos necessários para adequada operacionalização da Função Central de Serviços tais como:

- a) instalações físicas: mobiliários adequados a esse tipo de serviço, compatíveis com o disposto na Norma Regulamentadora 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em especial o seu Anexo II, na Recomendação Técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão e nas demais normas legais aplicáveis.
- b) microcomputadores, com monitores e estabilizadores conectados em rede, com todos os softwares básicos para a prestação deste tipo de serviço instalado;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

c) dispor de um número de telefone para atendimento na Central de Serviços e/ou ramal (chamados internos do órgão), o qual deverá receber ligações provenientes de telefone fixo ou celular seja local ou de DDD fora do Estado de Piauí;

d) software de gestão de telefonia, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação. Caso não estejam disponíveis esses recursos poderão ser implantados durante a execução contratual.

A CONTRATADA deverá assumir total responsabilidade pelos equipamentos, móveis e utensílios colocados a sua disposição para a execução dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo o TRT-22 com os custos ocorridos com a má utilização dos mesmos. Neste caso será garantida a defesa prévia.

A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes itens:

a) fone de ouvido (*headsets*) individuais para uso por todos os seus profissionais do 1º nível de atendimento;

b) 1 (uma) impressora a ser usada para cópias de documentos, impressão de relatórios gerenciais entre outros documentos quando necessários;

c) pelo menos 1 (uma) maleta(s) de ferramentas, entre outros insumos e demais instrumentos necessários para a execução dos serviços contratados.

A maleta deverá conter pelo menos: 1 Chave de fenda 3/1, 1 Chave philips , 1 Chave de fenda 1/8, 1 Chave Philips, 1 Tubo para acessórios, 1 Alicata de bico longo 5", 1 Chave torx t15, 1 Pinça, 1 Extrator de 3 garras, 1 Chave canhão ¼, 1 Chave canhão 3/16, 1 Estojo, 1 Chave teste.

2.3.2 Aderência do Serviço de Operação de Central de Serviços à NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego e seu Anexo 2 (Portaria nº 9, 30/03/2007)

Dentre outras condições que deverão ser rigorosamente observadas pelo CONTRATANTE durante toda a execução contratual, em atendimento à norma NR17, estão as seguintes:

a) Condições ambientais de trabalho:

a.1) regulação dos monitores de vídeo;

a.2) observação das condições mínimas de infraestrutura do espaço físico disponível (acústica, iluminação, ajustes na climatização, temperatura e etc.), executando intervenção física necessária para eventual adequação do ambiente à referida norma;

b) Organização do trabalho:

b.1) observação da jornada de trabalho, escalas, intervalos, pausas, postura e etc. de responsabilidade da **CONTRATADA**;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

c) Capacitação dos trabalhadores:

c.1) capacitação, de responsabilidade da **CONTRATADA**;

d) Condições sanitárias de conforto:

d.1) adequações eventualmente necessárias nas condições sanitárias do ambiente.

2.4. Função Central de Serviços

2.4.1. Principais atividades a serem executadas

a) esclarecer dúvidas, oferecer orientações técnicas e dicas aos usuários internos (incluindo aposentados, inativos, pensionistas e etc) quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas operacionais, softwares básicos e aplicativos comerciais e corporativos disponibilizados pelo CONTRATANTE, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, resolução de problemas, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI, desde que de propriedade do Tribunal;

b) atender usuários internos (ativos e inativos) e externos, em questões envolvendo dúvidas relacionadas a acessos aos sistemas comerciais e corporativos disponibilizados pelo CONTRATANTE, aos arquivos de rede (usuário internos ativos) ou em relação a necessidades de desbloqueio ou reset de senhas, obedecendo às regras de Segurança da Informação do CONTRATANTE e aos scripts de atendimento específicos. Os atendimentos anteriores devem constar na lista de atendimentos do catálogo de serviços elegíveis ao 1º Nível;

c) participar da elaboração de *scripts* de atendimento;

d) atualizar uma base *FAQ (Frequently Asked Questions)* para auto-atendimento dos usuários, a criação desse FAQ é de responsabilidade da CONTRATANTE;

e) orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, com base em *scripts* de atendimento;

f) tratar a ocorrência dos incidentes reportados pelas ferramentas de gerência e monitoramento, de acordo com os *scripts* de atendimento específicos para esta atividade;

g) São chamados “serviços elegíveis” para o N1 aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições. Quando se tratar de incidentes, a tentativa de 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 o registro devido registro da tentativa de solução. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida/aprimorada na reunião de posicionamento inicial, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre **CONTRATANTE e CONTRATADA**;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- h) prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico *on-site* dos equipamentos em garantia, sempre que necessário;
- i) participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do CONTRATANTE, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos, sempre que necessário;
- j) identificar necessidade de treinamento dos usuários;
- k) receber e documentar as soluções de todos os problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema, quando elegíveis para esse nível de atendimento;
- l) efetuar comunicação com o usuário interessado, sempre que necessário, quando do encerramento de solicitações atendidas pelos profissionais da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC do CONTRATANTE (N3);
- m) executar pesquisas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados, definida a periodicidade das pesquisas pelo CONTRATANTE;
- n) acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- o) o chamado técnico que for fechado sem o atendimento dos requisitos necessários será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de possível aplicação das sanções previstas;
- p) reclassificar um chamado sempre que necessário para encaminhá-lo para a área específica;
- q) ter conhecimento dos eventos de parada necessários para manutenção dos serviços de rede interna de TI do TRT-22, podendo assim prestar informações atualizadas aos usuários de TI do TRT-22. Informação essa deve ser repassada para Central pelo CONTRATANTE;
- r) seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT-22, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL. 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 TRT-22. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal;
- s) manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
- t) alimentar a base de conhecimento onde estão registrados os erros conhecidos, procedimentos e scripts de atendimento;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

u) utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: telefone, cliente web da ferramenta do ASSYST, email e/ou chat.

v) prestar atendimento aos usuários externos, tais como advogados, procuradores, partes em processos e demais interessados, fazendo o devido registro da ligação na ferramenta do Assyst, em questões envolvendo dúvidas de problemas relacionados aos sistemas corporativos, tais como o Processo Judicial Eletrônico, APT Virtual entre outros, desde que elegíveis para esse nível de atendimento, caso contrário escalar para o nível responsável pela solução;

w) chamados técnicos envolvendo problemas de link de internet para as operadoras de telecomunicações deverão ser registrados na ferramenta do ASSYST, com todas as informações necessárias, em seguida encaminhar para o N3 da CONTRATANTE;

2.4.2. Requisitos de qualificação do profissional para execução do serviço

2.4.2.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino médio completo;
- b) possuir certificado de participação em curso de Excelência no Atendimento, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas ou concluí-la em até 30 (trinta) dias corridos contados do início da assinatura do contrato;
- c) possuir experiência mínima comprovada de pelo menos 2 (dois) anos em operação/manutenção de microcomputadores, bem como experiência em atividades de suporte técnico e/ou *help-desk* de Tecnologia da Informação;
- d) possuir certificado de participação no curso da NR17, a ser realizado em empresas de Medicina e Segurança do Trabalho, com carga horária mínima de 4 (quatro) horas ou concluí-la em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do contrato;
- e) realizar e concluir o treinamento inicial de 20 (vinte) horas previsto no **item 12** deste Anexo em até 30 (trinta) dias úteis contados a partir da data de assinatura do contrato;

2.4.2.2. Desejáveis

- a) possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública e das atividades judiciais;
- b) ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- c) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- d) ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- e) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- f) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- h) possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- i) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

2.5. Processo de resolução de requisições/incidentes na central de serviços (1º nível – N1)

O processo de resolução de Incidentes na Central de Serviços envolve fundamentalmente, as seguintes fases:

2.5.1. Atendimento

O atendimento é uma fase que se inicia a partir dos seguintes canais:

- a) contato do usuário solicitante com técnico da Central de Serviço, através de recepção de ligação telefônica;
- b) pelo cadastro da solicitação na ferramenta ASSYST pelo próprio usuário solicitante;
- c) pelo envio de um e-mail direcionado a uma conta específica, configurada na ferramenta do CONTRATANTE.

2.5.1.1 - no caso de solicitação recebida por ligação telefônica, informar ao solicitante, na mesma ligação, o número de identificação do chamado atribuído a este atendimento;

2.5.1.2 - cancelar as solicitações dos usuários em duplicidade ou que não sejam válidas de acordo com o catálogo de serviços de TI, *scripts* de atendimento e base de conhecimento;

2.5.1.3 - informar ao solicitante quando do cancelamento da sua solicitação;

2.5.1.4 - corrigir os dados fornecidos pelos usuários nas suas solicitações, quando necessário;

2.5.1.5 - corrigir as solicitações dos usuários quanto ao tipo (incidente ou requisição) de acordo com o ITIL v3, *scripts* de atendimento e base de conhecimento;

2.5.1.6 - corrigir as solicitações dos usuários quanto ao item do catálogo de serviço selecionado, quando necessário;

2.5.1.7 - classificar as solicitações dos usuários quanto às atividades a serem realizadas para solução da solicitação, de acordo com *scripts* de atendimento e base de conhecimento;

2.5.1.8 - verificar se já existe outra solicitação de usuário com a mesma causa raiz



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

e criar ou atualizar um problema para a solução das solicitações, de acordo com *scripts* de atendimento e base de conhecimento;

2.5.1.9 - caso seja necessário para fins de organização e equilíbrio laboral entre as solicitações dos usuários, a CONTRATADA só poderá decompor uma solicitação em outras menores com a autorização da CONTRATANTE expressa e específica para cada solicitação dos usuários.

A abertura do chamado pelo técnico da Central ou pelo próprio usuário solicitante deverá constar entre outras informações como o nome e/ou login do usuário, número de patrimônio do equipamento e/ou descrição do problema apontado.

Os prazos para atendimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) serão contados a partir da abertura dos chamados na Ferramenta do ASSYST considerando o horário de funcionamento do Tribunal (dias e horas úteis).

Será definido um tempo de resposta de até 15 (quinze) minutos para os usuários que utilizarem o email para abertura de chamados.

2.5.2. Checagem

Nesta fase ocorre a checagem em base de conhecimento sobre o problema, para verificação se um mesmo tipo de incidente/problema já ocorreu com outro usuário. Caso a checagem seja válida, a mesma solução é oferecida ao usuário.

2.5.3. Avaliação e tentativa

Esta fase ocorrerá caso o problema não esteja documentado na base de conhecimento. O técnico irá avaliar a situação e baseado em sua experiência e capacitação, tentará dar uma solução ao cliente. Caso seja encontrada a solução a mesma será submetida para avaliação e futura atualização do FAQ.

2.5.4. Encerramento

O técnico irá encerrar o chamado mudando seu status para resolvido. Caso a solução não conste na base de dados, ele irá documentar as informações pertinentes ao chamado, com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias antes de encerrá-lo.

Os chamados resolvidos retornarão ao usuário solicitante para sua anuência e encerramento manual ou para encerramento automático após decurso de prazo de 5 (cinco) dias corridos, caso o usuário solicitante não feche o chamado.

2.5.5. Escalonamento

Esta fase ocorrerá caso o técnico de Primeiro Nível (N1) não consiga solucionar o problema do usuário, o que será então classificado como um chamado "elegível" para o N2 ou N3.

Assim, dependendo do incidente, o chamado poderá ser redirecionado para atendimento pelo Segundo Nível (Serviço de Suporte presencial ou N2). A partir deste



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

momento o Segundo Nível (ou N2) também passará a realizar a gerência de incidentes do respectivo nível, ficando responsável pelo acompanhamento da demanda e pelo atendimento ativo quando necessário, em seu respectivo nível.

O técnico da Central de Serviços deverá redirecionar um chamado “não elegível” ou elegível a partir do N1 para o N2 ou N3 (**CONTRATANTE**) em até 20 (vinte) minutos do início de seu atendimento, evitando aplicação de descontos à **CONTRATADA** pelo não cumprimento dos acordos de níveis de serviço.

Por outro lado, qualquer demanda classificada equivocadamente pelos técnicos da Central de Serviços como “não elegível” para atendimento pelo N1 e redirecionada (escalada) indevidamente para atendimento pelo N2 ou N3 poderá resultar na aplicação de descontos ou penalidades à **CONTRATADA**.

2.5.6. Atendimento Ativo

Retorno de Informações ao usuário relativas ao chamado (Solicitação de Serviço ou Solução de Incidentes), prestando as informações de situação do atendimento e notificando os usuários quanto ao andamento dos incidentes. Este tipo de contato poderá ser feito por telefone para os usuários do perfil Vip (prioritários ou urgentes) e poder ser feito pelos atendentes da Central de Serviços e do Suporte Presencial.

2.5.7. Priorização de incidentes críticos

Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TRT-22 e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial ou administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse tipo, a **CONTRATADA**, também deve atuar em conjunto com Tribunal, devendo elaborar um conjunto de procedimentos que assegurem:

- a) a alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;
- b) o envolvimento da equipe técnica de TI do TRT-22, bem como os profissionais da **CONTRATADA**, no tratamento do incidente;
- c) a definição de uma política de comunicação que garanta informações aos usuários ou áreas afetadas;
- d) o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS).

2.5.8. Chamados escalonados para o CONTRATANTE - N3

Após verificada a real necessidade de se escalonar um chamado para o 3º nível (N3), a Central de Serviços escalonará justificadamente a demanda, diretamente via Ferramenta do ASSYST. No **CONTRATANTE**, o grupo responsável receberá o chamado e dará continuidade ao atendimento do chamado.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

2.5.9. Retorno aos usuários

Possibilidade de retorno de Informações ao usuário relativas ao chamado, prestando as informações de situação do atendimento e notificando os usuários quanto ao andamento dos incidentes quando necessário.

Eventual retorno para os usuários internos/externos poderá ocorrer informando-o sobre o andamento ou situação do seu chamado, bem como se necessário, solicitando-lhe eventuais verificações ou complementações de informações;

2.6. Scripts de atendimentos (Procedimentos Técnicos)

Caberá à **CONTRATADA** a atualização dos roteiros de atendimento (*scripts* ou procedimentos técnicos ou “passo a passo”) e componentes da base de conhecimento.

Assim, todos os eventos, atendimentos às requisições de serviço e incidentes desconhecidos ou já conhecidos deverão ter um roteiro, a ser utilizado por todos os níveis de atendimento. Esses roteiros de atendimento serão atualizados e/ou inseridos na ferramenta do ASSYST para futuras consultas e atendimentos.

Essa inserção deve ser controlada e aprovada pelo **CONTRATANTE**, devendo-se observar as seguintes orientações básicas:

- a) Os roteiros atualizados no mês, pré-validados pela CONTRATADA e homologados pelo CONTRATANTE deverão ser reportados ao Fiscal do Contrato ou Comissão de fiscalização na data de apresentação do RPMS, para fins de aprovação/aceitação definitiva;
- b) Por ocasião da homologação dos roteiros, a funcionalidade dos procedimentos técnicos poderá ser verificada antecipadamente pelo gestor do contrato e/ou pelo Fiscal do Contrato, junto aos níveis de atendimento, fazendo a utilização dos referidos roteiros em atendimentos reais;
- c) Os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam, deverão ser revistos e corrigidos pelo CONTRATANTE;
- d) Os roteiros criados preliminarmente ou atualizados pelos técnicos do N1 ou N2 só poderão ser inseridos na Ferramenta do ASSYST após pré-validação e aprovação final do CONTRATANTE;

3. Serviço de suporte presencial (Segundo Nível ou N2)

O serviço de suporte presencial (Segundo Nível ou N2) tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados pela equipe da Central de Serviços (N1), ou seja, que não tenham sido possíveis de serem solucionados por aquele nível de serviço, além de executar outros serviços de suporte presencial nas dependências do CONTRATANTE. Esse serviço



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

compreende a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do CONTRATANTE. Este serviço também realizará suporte por acesso remoto aos computadores sempre que necessário.

O serviço de suporte presencial está dividido e distribuído conforme adiante:

a) área de suporte presencial para atendimentos na Cidade de Teresina (N2- NORMAL , N2ESP – ESPECIALIZADO e N2EXT- ATIVIDADES EXTRAORDINÁRIAS)

Responsável pelas solicitações de usuários em geral, que necessitem de atendimento presencial nas Unidades localizadas na Cidade de Teresina. A equipe responsável pelos atendimentos na Cidade de Teresina exercerá suas atividades nos edifícios que fazem parte da estrutura do Tribunal na Capital, salvo alguma ocorrência de natureza excepcional.

Não haverá atendimento presencial nas 10 (dez) Varas do Trabalho no Interior, apenas mediante **acesso remoto aos computadores**. Sempre que via acesso remoto um atendimento não puder ser concluído, o computador ou outro periférico de informática (impressora por exemplo) será enviado para capital, o chamado na ferramenta do ASSYST terá seu status mudado para pausado, com as devidas observações necessárias registradas na ferramenta de atendimento explicando o motivo do envio do mesmo.

Quando o equipamento chegar a uma das instalações da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC na capital o chamado deverá retornar a seu status normal para continuação da contagem do tempo de atendimento do chamado. O deslocamento dos equipamentos de informática das Varas do Trabalho do interior para manutenção na capital será de responsabilidade do CONTRATANTE e o fornecimento de peças para os equipamentos fora de garantia.

3.1 - Classificação dos chamados técnicos para atendimento presencial

Os chamados técnicos de 2º Nível ou N2 (PRESENCIAL) dividir-se-ão de acordo com o local, perfil e a urgência da ocorrência, sendo classificados da seguinte forma:

a) N2ESP - ESPECIALIZADO (ENGLOBA PRIORITÁRIOS E URGENTES) - proveniente de unidades nas quais a demora do atendimento cause prejuízo, ou que se encaixem nos perfis de usuários prioritários listados no item 3.1.1 adiante, devendo sua solução obedecer aos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) estabelecidos no item 6.1 deste Anexo.

Entre os chamados relacionados ao perfil prioritário, destacam-se os provenientes de incidentes e requisições de serviço relacionadas aos Gabinetes dos Desembargadores, salas de audiências localizadas no edifício do Fórum, às demandas de Juízes, Desembargadores e Coordenadores com cargo de nível CJ e ao acompanhamento técnico presencial de todas as Sessões de Turmas,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

Pleno e Administrativas realizadas no edifício Sede de Teresina.

Podem ser classificados nesta categoria também os chamados derivados de incidentes com alto impacto no funcionamento das diversas unidades informatizadas do TRT-22, tais como os relacionados aos acessos aos recursos de rede e acesso ao PJE.

Pelo perfil técnico exigido, os chamados enquadrados nesta categoria deverão ser atendidos **prioritariamente e majoritariamente** pelos profissionais do **Serviço de Suporte Presencial**, devendo seguir os critérios de atendimento diferenciados estabelecidos para essa classificação.

b) N2 - NORMAL - todos os demais chamados, não classificados nas categorias anteriores serão atendidos pelos profissionais do **Serviço de Suporte Presencial – área de Atendimentos na Cidade de Teresina**.

c) N2EXT- ATIVIDADES EXTRAORDINÁRIAS – chamados de atendimento relacionados atividades extraordinárias com suporte de informática a eventos, palestras, congressos entre outros dentro ou fora das instalações do TRT-22 na Capital.

3.1.1 Perfis de usuários atendidos pelo Serviço de Suporte Presencial, classificados na prioridade “N2ESP – ESPECIALIZADO (ENGLOBA PRIORITÁRIOS E URGENTES)”

Além das solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância estratégica demandem atendimento diferenciado, a equipe de Suporte Presencial responsável pelos atendimentos especializados em Teresina priorizará, dentro das metas de nível de serviço definidas no **item 6** adiante, as solicitações **devidamente identificadas** como **“N2ESP - ESPECIALIZADO”**, relacionadas aos seguintes perfis de usuários, baseados em Cargos/Funções de nível hierárquico e/ou Lotações (Unidades administrativas ou judiciárias do Tribunal) a seguir citados:

a) Perfis de Prioridade por Cargos (ou Função):

- a.1) Desembargadores;
- a.2) Juízes;
- a.3) Servidores com Cargos de CJ;

A quantidade de usuários, de perfil prioritário ou urgente pelo cargo, que se encontram na capital é de aproximadamente 65 (sessenta e cinco) usuários.

b) Perfis de Prioridade por Unidades (ou Lotações):

- b.1) Sessões do Tribunal Pleno ou das Turmas;
- b.2) Gabinetes dos Desembargadores;
- b.3) Salas de Audiência da Capital;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- b.4) Secretaria Geral da Presidência;
- b.5) Assessoria da Presidência;
- b.6) Diretoria Geral;
- b.7) Assessoria da Diretoria Geral.

3.1.2 Outras condições de funcionamento do Serviço de Suporte Presencial

Os chamados encaminhados ao serviço de suporte presencial deverão ser resolvidos pelos técnicos com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte presencial, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar (3º nível- N3, **CONTRATANTE**), devidamente documentado o problema na ferramenta do ASSYST pela equipe de suporte presencial.

Todo atendimento realizado pela equipe de suporte presencial que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do **CONTRATANTE** poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento pela **CONTRATADA**.

São considerados parte da solução e devem ser providos pela **CONTRATADA** os seguintes itens: instrumentos de comunicação com os técnicos (celular ou rádio, por exemplo), maletas de ferramentas e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

3.2. Canais de acesso ao serviço:

- a) para abrir chamados para esse nível de atendimento deverá ser registrado o chamado no nível 1 da Central de Serviços para depois ser encaminhado para o N2;

3.3. Serviço de Suporte Presencial – Área de Suporte Presencial para atendimentos na cidade de Teresina (N2ESP – Especializado, N2-Normal e N2EXT – Atividades Extraordinárias)

3.3.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 17:00h.

3.3.2. Principais atividades a serem executadas

- a) instalar/desinstalar e configurar *softwares* em microcomputadores de usuários;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- b) atualizar *scripts* existentes e *packages* para instalação automatizada de *softwares*;
- c) efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral, sempre que necessário para a devida manutenção ou identificação de erro em pontos da rede;
- d) solicitar autorização da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC para efetuar eventuais formatações de disco rígido ou baixa de imagens. Neste caso deve-se entrar em contato com usuário do computador para saber se o mesmo já fez o devido backup de seus dados antes de proceder à formatação;
- e) aplicar imagens padronizadas feitas pela CTIC em computadores, notebooks e netbooks;
- f) além das atividades típicas (cotidianas) de instalação ou substituição (com ou sem remanejamento) de equipamentos como microcomputadores, impressoras e periféricos em geral (novos ou usados), atender demandas maiores classificadas como sazonais, envolvendo todas as atividades desde a instalação, configuração até a disponibilização dos recursos ao usuário final;
- g) realizar a manutenção dos equipamentos em locais definidos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC;
- h) preparar, embalar, desembalar e encaminhá-los para estoque do TRT-22 posteriormente, se necessário, os equipamentos envolvidos em substituição (desinstalação e instalação) ou acréscimo de equipamentos por motivos técnicos ou atualização do parque de informática, havendo o devido acompanhamento e orientação pelo CONTRATANTE;
- i) configurar, separar, documentar e disponibilizar equipamentos para doação, quando necessário, havendo o devido acompanhamento e orientação pelo CONTRATANTE;
- j) realizar a desmontagem/Montagem de microcomputador (**fora de garantia**) para substituição/inserção de componentes internos (memórias, HDs, Leitor/Gravador de CD/DVD, fontes de alimentação elétrica, baterias, placas de vídeo, placas de rede, placas mãe, “cooler”, etc.). Essas peças serão fornecidas pelo TRT-22 sempre que necessárias para a execução dos serviços;
- k) realizar a desmontagem/montagem de peças em impressoras fora da garantia para realizar manutenção, peças fornecidas pelo TRT-22;
- l) atender às solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância estratégica demandem atendimento diferenciado ou solicitações de unidades definidas como prioritárias, conforme os perfis relacionados anteriormente no item 3.1.1 com a maior brevidade possível, estabelecendo esses atendimentos como



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

prioritários;

m) realizar limpeza de equipamentos de informática após a manutenção sempre que verificada a necessidade ou por solicitação do CONTRATANTE;

n) após a identificação de incidente(s) em equipamentos em garantia, escalonar o chamado para as equipes técnicas do Tribunal (N3 - CONTRATANTE) para que os mesmos possam contactar as empresas responsáveis pela assistência técnica da garantia dos equipamentos de TI. Em relação a esse tipo de chamado/solicitação registrar todas as informações pertinentes na ferramenta do ASSYST;

o) identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos usuários (cartuchos/tonner incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários etc.) encaminhando suas observações ao Fiscal Técnico do contrato;

p) solicitar sempre à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação-CTIC ou ao fiscal técnico do CONTRATANTE autorização para a retirada de equipamentos de setores, registrando obrigatoriamente em sistema qualquer movimentação de equipamentos entre as Unidades do Tribunal, constituindo também obrigação da **CONTRATADA** tomar os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada;

q) reorganizar os cabeamentos de rede nos diferentes racks dos prédios do Tribunal na capital sempre que necessário e/ou solicitado pelo CONTRATANTE, com o devido acompanhamento e orientação pelo CONTRATANTE;

r) notificar a Central de Serviços e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI para que seja registrado na Ferramenta do ASSYST;

s) realizar a instalação de aplicativos de apoio tais como: anti-vírus, Java Script Run Time, Compactador de Arquivos, Acrobat Reader, BrOffice entre outros;

t) realizar a desfragmentação, limpeza e checkdisk de disco rígido - HD, sempre que identificado à necessidade ao executar o serviço;

u) nomear estações de trabalho, realizar distribuição e controle de IP's e configuração de browsers para navegação na Internet, com o devido acompanhamento e orientação pelo CONTRATANTE;

v) operar soluções de videoconferência, sempre que necessário esse acompanhamento identificado pelo CONTRATANTE e devidamente orientado por servidores/técnicos do CONTRATANTE;

w) realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais não



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

disponibilizados no primeiro contato (N1), a respeito de suas solicitações, na tentativa de solucionar o problema;

x) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos e sistemas de informações corporativos utilizados;

y) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática, quando necessário ;

z) efetuar o encaminhamento de chamados para grupos e unidades do CONTRATANTE responsáveis pela solução (**N3 responsabilidade do CONTRATANTE**), quando o problema não puder ser resolvido pelo suporte presencial, devendo nesse caso registrar na ferramenta do ASSYST todas tentativas de solução do problema;

aa) realizar a instalação, suporte e configuração dos softwares e ferramentas voltadas para conectividade móvel e sincronização de dispositivos portáteis (*netbooks, notebooks, modems 3G, tablets*);

bb) receber, relatar e analisar demandas de usuários prioritários (**N2ESP - ESPECIALIZADO**) relativas a utilização de funcionalidades e recursos de TI que não estejam disponíveis na rede TRT - 22ª REGIÃO, a fim de propor soluções de *software* e *hardware* adaptadas às necessidades específicas desses usuários juntamente com o N3 do CONTRATANTE;

cc) executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, devidamente autorizado, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

dd) realizar o acompanhamento técnico-operacional em eventos institucionais e solenidades promovidas pelo TRT-22, com disponibilidade no local do evento mesmo que fora das instalações do TRT. Neste caso, a CONTRATADA será comunicada por escrito com antecedência de mínima 3 (três) dias úteis pelo CONTRATANTE para providenciar a escala de serviço de seus técnicos;

3.3.3. Requisitos de qualificação do profissional para execução do serviço

3.3.3.1. Obrigatórios

a) possuir ensino médio completo e/ou Curso de Formação técnica na área de informática com no mínimo 180 (cento e oitenta) horas. Preferencialmente o profissional contratado deve estar cursando curso superior em informática, com pelo menos 50% do curso concluído.

b) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de suporte técnico presencial a usuários de TI, incluindo operação de microcomputadores e utilização de softwares de automação de escritório, comprovada através de anotação na Carteira de Trabalho ou outro documento comprobatório que comprove tais atividades;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

c) possuir certificado de participação em curso de Excelência no Atendimento, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas ou concluí-la em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do contrato;

d) realizar e concluir o treinamento inicial (mínimo de 20 (vinte) horas) previsto no item 12 deste Anexo em até 30 (trinta) dias úteis contados a partir da data de assinatura do contrato.

3.3.3.2. Desejáveis

a) ter conhecimento de manutenção de hardware e software de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;

b) ter conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC;

c) ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral;

d) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

e) ter conhecimento básico sobre sistemas operacionais de servidores da família Windows e Linux;

f) ter conhecimento básico da língua inglesa;

g) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

h) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

i) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;

j) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

4. Dimensionamento do Serviço

4.1. Descrição

1. Service Desk	
1.1. Quantidade de usuários internos atendidos (Capital e Interior). 1.1.1. Teresina Prédio Sede (Rua 24 de Janeiro, 181/ Bairro: Centro Norte CEP: 64.000-921 Teresina - Piauí). 1.1.2. Prédio do Fórum (Av. Miguel Rosa, 3728 /Sul CEP: 64014-210 Teresina – Piauí). 1.1.3. Complexo Administrativo (Rua	Total: 502 (quinhentos e dois) usuários de TIC entre Servidores/Magistrados/ Estagiários. O Atendimento presencial na capital atenderá cerca de 386 (trezentos e oitenta e seis) usuários de TIC entre Servidores/Magistrados/ Estagiários.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

João da Cruz Monteiro, 1694, Bairro: Cristo Rei CEP: 64014-210 Teresina - Piauí).	
1.2. Quantidade de localidades 1.2.1 Setorial de Teresina 1.2.2 Setorial do Piauí	13 (3 na Capital e 10 no interior) 3 prédios na capital 10 Varas no Interior – apenas atendimento remoto, não haverá atendimento presencial.
1.3. Quantidade de localidades para atendimento telefônico e remoto com acesso ao computadores	13 (Todos do item 1.2)
1.4. Quantidade de sites para atendimento presencial e o número de usuários de TIC por prédio na capital	3 (três) prédios na capital Prédio Sede – 189 (cento e oitenta e nove) usuários Fórum – 128 (cento e vinte e oito) usuários Complexo Administrativo – 69 (sessenta e nove) usuários
1.5. Horário de atendimento 1.6. Pico de atendimento	Das 7:00 h às 17:00 h Das 8:00 h as 14:00 h
1.7. Quantidade de chamado no mês	Média de 800 (oitocentos) chamados por mês (considerando todos os níveis)
1.8. ANS	Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA , serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviço (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para os processos, conforme item 6 adiante deste anexo.
2. Ambiente Operacional – Equipamentos	
2.1. Notebook (fora da garantia)	Notebook intel 2 GB, marca Lenovo – 12 unidades Netbook, modelo 1005A, marca Eee PC – 15 unidades Notebook HP Core i5 EliteBook 8460 – 31 unidades Total : 58 (cinquenta e oito) unidades
2.2. Notebook (novos, em garantia)	Ultrabook HP Core i5 – Total: 44 (quarenta e quatro) unidades
2.3 Tablet (fora de garantia)	Tablet, marca Motorola 16 GB – Total: 45 (quarenta e cinco) unidades
2.4. Modelos de computadores utilizados	Lenovo Core i5, Cpu Corei5 3470 Positivo Infoway-ST-4262, Infoway-ST-4271



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

	Infoway ST4271 – Corei5
2.5. Quantidade de computadores em garantia	Total: 320 (trezentos e vinte) unidades
2.6. Quantidade de computadores fora de garantia	Total: 270 (duzentos e setenta) unidades
2.6.1. Responsável pelo fornecimento de peças para equipamentos fora de garantia (TRT-22 ou CONTRATADA)	TRT-22
2.7. Impressoras	
2.7.1. Modelos das impressoras utilizadas (fabricante, modelo, etc)	HP 2055 DN, HP 2025 DN, Xerox 3220 DN Multifuncional Lexmark MX711, Lemark MS 812 DN Samsung ML-3710 DN, Multifuncional Samsung SCX-5637, Multifuncional Samsung CLX-6250
2.7.2. Quantidade de impressoras em garantia	Todas as impressoras estão fora de garantia.
2.7.3. Quantidade de impressoras fora de garantia	- HP 2055 DN - 3 unidades, - HP 2025 DN - 25 unidades - Xerox 3220 DN – 3 unidades - Multifuncional Samsung SCX-5637 – 50 unidades - Multifuncional Samsung CLX-6250 – 10 unidades - Samsung ML-3710 DN – 110 unidades - Multifuncional Lexmark MX711- 30 unidades - Lexmark MS 812 DN – 36 unidades Total: 267 (duzentos e sessenta e sete) unidades
2.7.4. Informar quem será o responsável pelo fornecimento de peças para equipamentos fora de garantia (TRT-22 ou CONTRATADA).	TRT-22
2.8 – Scanners	
2.8.1. Modelos dos scanners utilizados (fabricante, modelo, etc)	Scanner Fujitsu Snap s1500 Scanner Fujitsu Snap s1501 Scanner Fujitsu modelo 6240 Scanner Fujitsu modelo 6140 Scanner Epson GT-S50



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

	Scanner Kodak i2600
2.8.2.Quantidade de scanners em garantia	Scanner Epson GT-S50 - 53 unidades Scanner Kodak i2600 - 47 unidades Total : 100 (cem) unidades
2.8.3.Quantidade de scanners fora de garantia	Scanner Fujitsu Snap s1500 - 10 unidades Scanner Fujitsu Snap s1501 - 39 unidades Scanner Fujitsu modelo 6240 - 30 unidades Scanner Fujitsu modelo. 6140 – 13 unidades Scanner Epson GT-S50 – 25 unidades Total: 117 (cento e dezessete) unidades
2.8.4.Informar quem será o responsável pelo fornecimento de peças para equipamentos fora de garantia (TRT-22 ou CONTRATADA).	TRT-22
3. Interligação dos sites	
3.1. Conectividade existente entre sites	Oi – Telemar
3.2. Velocidade do link em cada site	Teresina: 2(dois) links de 8 Mbps. Picos, Oeiras, Parnaíba, Corrente, São Raimundo Nonato (4 Mbps). Piripiri, Valença, Uruçui, Bom Jesus, Floriano (2 Mbps).
4. Ambiente Operacional - Data Center	
4.1 Plataformas utilizadas (Unix, x86, IBM, etc)	x86
4.2. Sistemas Operacionais – Servidores	Windows , Linux
4.3. Sistema de Banco de dados	Oracle 10G, MYSQL
5.Ambiente Operacional – Softwares	
5.1. Sistemas operacionais – estações de trabalho (desktops, notebooks e netbooks)	Windows 7, Windows 10
5.2. Principais softwares utilizados	
5.2.1. Automação de escritório	MS Office, BR Office, Open Office
5.2.2. Navegador Internet	Internet Explorer, Firefox, Google Chrome



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

5.2.3. Antivirus	McAfee VirusScan Enterprise, Microsoft Security Essentials.
5.3. Demais softwares utilizados	Adobe Acrobat Reader, Corel Draw, SPE Escritório, SIGEP WEB entre outros.
6. Ambiente Operacional – Sistemas Corporativos	
6.1. Principais sistemas utilizados (descrever os principais sistemas - plataforma, linguagem de desenvolvimento, se desenvolvido internamente ou adquirido no mercado, etc).	Atualmente são utilizadas diversas ferramentas para o desenvolvimento de sistemas no TRT-22, de acordo com as características exigidas de cada um: a) Sistemas de acesso externo via WEB: - O Processo Judicial Eletrônico - desenvolvido em JAVA e JSF. - APT Virtual - desenvolvido em ASP, JSP e JSF. b) Sistemas de acesso interno: - Os sistemas corporativos disponíveis aos usuários internos são desenvolvidos em linguagens como: PHP, ASP. É usada também a ferramenta de programação Delphi em grande parte dos sistemas administrativos, cita-se como exemplos: Sistema de Recursos Humanos, Ponto Eletrônico, Sistema Ambulatorial, E-Revista, Folha de Pagamento entre outros.
7. Ferramental	
7.1. Sistema atual para registro de chamados	Uso da ferramenta de nome ASSYST.
7.2. Sistema para monitoramento de ambiente de infraestrutura	Cacti e Zabbix.
7.3. Software utilizado para suporte remoto	a) UltraVNC , RemoteAdmin b) Configuração de algumas impressoras de rede usando o IP da impressora no browser.
8. Governança (processos mapeados, desenhados e/ou em execução)	
8.1. Modelo ITIL desejado (V3)	
8.2. Processos “Pink Elephant”	
8.2.1. Gestão da Disponibilidade	Não existe.
8.2.2. Gestão da Capacidade	Não existe.
8.2.3. Gestão de Mudanças	Processo mapeado e já desenhado.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

8.2.4. Gestão de Eventos	Não existe.
8.2.5. Gestão de Incidentes	Processo mapeado e já desenhado.
8.2.6. Gestão do Conhecimento	Processo mapeado e já desenhado.
8.2.7. Gestão de Problemas	Processo mapeado e já desenhado.
8.2.8. Gestão de Liberação e Distribuição	Processo mapeado e já desenhado.
8.2.9. Cumprimento de Requisições	Processo mapeado e já desenhado.
8.2.10. Gestão de Configuração e Ativos	Processo mapeado e já desenhado.
8.2.11. Gestão do Catalogo de Serviços	Processo mapeado e já desenhado.
8.2.12. Gestão do Nível de Serviço	Processo mapeado e já desenhado.
8.2.13. Gestão do Portfolio de Projetos	Processo mapeado, já desenhado e em execução.

4.2. Plataforma de software

4.2.1. Sistemas Operacionais

- a) Windows 2000 Professional;
- b) Windows 10 ;
- c) Windows 7;
- d) Linux.

4.2.2. Softwares de automação de escritório e navegação na Internet

- a) BOffice / OpenOffice
- b) Microsoft Office
- c) Internet Explorer/ Mozilla/Chrome

4.2.3. Alguns Softwares utilizados

- a) Adobe Acrobat Reader;
- b) Corel Draw;
- c) Programas desenvolvidos pela Empresa dos Correios, usados pelo Tribunal: SPE Escritório, SIGEP WEB.

4.2.4. Softwares de Comunicação

- a) Pandion (ferramenta de comunicação corporativa) .

4.2.5. Alguns plugins de uso em navegadores da web

- a) Adobe Flash Player;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- b) Adobe Shockwave Player;
- c) Java Runtime Environment.

4.2.6 Softwares com número de licenças limitado

- a) Corel Draw;
- b) Microsoft Office, dentre outros.

4.2.7. Linguagens de aplicação/desenvolvimento e de Banco de Dados

- a) Banco de Dados - Oracle RAC 10G;
- b) Linguagem de programação – Java, ASP, PHP;
- c) Servidores de Aplicação – Jboss.
- d) Ferramenta de Desenvolvimento para programação - Delphi.

4.3. Sistemas de informação

Os Sistemas de informação corporativos são divididos por suas características técnicas e funcionais, podendo ser cliente/servidor ou *Web*, interno ou externo. Os sistemas internos são desenvolvidos e mantidos pelo próprio TRT-22ª REGIÃO e os externos são contratados de terceiros ou pertencem à Administração Pública e o Tribunal tem acesso a eles por meio de convênio ou cessão de uso. A tabela a seguir relaciona alguns serviços e sistemas atualmente em uso no TRT-22ª REGIÃO.

Sigla	Nome	Formas de acesso ou Linguagem desenvolvida
SRH	Sistema de Recursos Humanos	Delphi
Folha	Sistema de Pagamento de Pessoal	Delphi
Ponto	Sistema de Administração de Ponto Eletrônico	Delphi
SCA	Sistema de Controle Ambulatorial	Delphi
INTRANET	Parte do site utilizado para divulgar informações relevantes para os servidores/magistrados/estagiários do TRT-PI,	WEB
E-DOC	Sistema de peticionamento eletrônico com certificação digital	WEB
DEJT	Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho	WEB
SIABI	Aplicação para a Biblioteca	Delphi
AUD	Sistema de Apoio à Audiência – 1º Grau	Delphi
Receita Infojud	Informações de PF e PJ	WEB



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

E-Remessa	Sistema de Processo Eletrônico do Judiciário Trabalhista que efetuem a transmissão de peças processuais, por meio eletrônico, entre os Tribunais Regionais do Trabalho e o Tribunal Superior do Trabalho.	Java
Renavam	Acesso ao Cadastro Nacional de Veículos	Rede Serpro
SIAFI	Acesso ao Sistema Integrado de Administração Financeira	Rede Serpro
Videoconferência	Videoconferência TRT - 22ª REGIÃO	Rede do TST – link exclusivo usado para videoconferência
Malote Digital	Acesso pelo site do CSJT	WEB
Gestore PAE	Gestão de Processos Administrativos	Delphi
Push	Serviço que remete a advogados, via correio eletrônico, informações de movimentação de processos de 1º e 2º	Web- Informações enviadas de maneira automatizada
ERevista	Usado na elaboração de despachos de recursos de revista e agravos de instrumento nos TRTs, com aproveitamento de dados pelo TST	Desenvolvido em Delphi
APT 1º e 2º Graus	Ferramenta de gestão e acompanhamento de processos trabalhistas de 1ª e 2ª instância	Web, desenvolvido em ASP
APT VIRTUAL	Ferramenta de gestão e acompanhamento de processos trabalhistas de 1ª e 2ª instância, para substituir a gestão física de processos judiciais	Web, desenvolvido em ASP, JSP e JSF
PJE	Processo Judicial eletrônico	Web , desenvolvido em JAVA e JSF

4.4. Detalhamento do ambiente

4.4.1. Instalações prediais

- a) Três prédios na capital (Sede, Fórum e Complexo Administrativo) formando a estrutura do Tribunal na Capital;
- b) 10 (dez) Varas instaladas em diversas cidades do interior formando a Setorial Piauí, conforme item 8 adiante.

4.4.2. Estrutura de redes locais para comunicação de dados

- a) Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5 e 6 e cabeamento óptico;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- b) Backbone em fibra óptica, interligando os prédios da Capital;
- c) subredes com comutação Ethernet, atendendo a todos os andares de todos os prédios na capital;
- d) sistema de VLANs segmentando a rede para otimização de performance;
- e) rede sem fio instalada no prédio do Edifício-Sede e no Fórum, atualmente com projeto para expansão e aquisição futura de equipamentos mais modernos para melhor a performance e disponibilidade da conexão.

4.5. Relação da demanda x necessidade, com base na situação atual (chamados e ligações telefônicas)

A quantidade de usuários atendidos pela **Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação- CTIC do TRT-22** é de aproximadamente 502 (quinhentos e dois) usuários internos e mais demandas de usuários externos.

Conforme estatísticas, a quantidade de chamados técnicos abertos pelos usuários é de aproximadamente 800 (oitocentos) chamados técnicos por mês.

Estima-se que poderá haver crescimento da demanda pelos serviços de TIC, principalmente pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TI, pela ampliação do uso de TI no suporte aos processos de trabalho do Tribunal, implantação do PJE em todas as Varas do Trabalho do Piauí, aumento do parque de equipamentos.

5. Dimensionamento da Equipe

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) exigidos no edital. Esse dimensionamento deverá ser obtido, dentre outras informações pelo: volume estimado de chamados, Acordos de Níveis de Serviço - ANS definidos, quantidade de usuários de TIC do TRT-22, quantidade de equipamentos de informática, número de locais a serem atendidos.

Além do cenário atual com elevado número de demandas e ao projetado crescimento futuro de solicitações, torna-se imperioso registrar que nos próximos anos estão previstas novas demandas que certamente impactarão de forma significativa os serviços de suporte aos usuários, tanto em volume de chamados quanto na exigência de tempestividade na solução de problemas, tais como: aumento gradual do uso do PJE, projetos de informatização da Justiça do Trabalho, criação de novas Varas do Trabalho, contratação de novos servidores/magistrados entre outros.

6. Indicadores de níveis de Serviço

Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme tabela adiante. A



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

apuração dos indicadores deverá ser feita pela CONTRATADA a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados (**Ferramenta do ASSYST**), que servirá de base na elaboração dos relatórios detalhados que irão compor o chamado Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS).

A apuração dos indicadores relativos ao tempo de solução das demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora do registro inicial da demanda na ferramenta do ASSYST e no horário de funcionamento do Tribunal.

O chamado técnico que for escalado de maneira indevida da Central de Serviços para outro nível de atendimento (N2 ou N3) e eventualmente retornar para Central de Serviços, terá o novo tempo somado ao tempo anterior em que ficou na Central de Serviços. A mesma regra vale para escalonamento indevido do N2 para o N3.

A suspensão e a transferência (escalonamento) de demandas deverão observar estritamente as condições, regras e os procedimentos estabelecidos no termo de referência. A suspensão da contagem de tempo dos chamados, só será permitida em casos excepcionais, devidamente justificados e documentados na ferramenta do ASSYST.

A mensuração será realizada utilizando indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços contratados, para os quais são estabelecidos níveis mínimos de serviços referenciados pelo seu ID (**NMS_{ID}**). Esses indicadores são referenciados pelo seu ID (**INDICADOR_{ID}**) e são expressos em unidades de medida como: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar nesse documento, além dos relatórios contendo os valores relativos a todos os indicadores elencados **no item 6.1** e o quantitativo de unidades utilizadas de cada serviço, outras informações como os valores dos indicadores dos níveis mínimos de serviço alcançados e não alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, bem como demais informações relevantes para a gestão contratual.

6.1 Indicadores, definições e níveis mínimos de serviços

Os indicadores, suas definições e os níveis mínimos de serviços:

ID	Indicador	Definição	Nível Mínimo de Serviço (NMS)
1	N1.1	Índice mensal do tempo médio de duração das ligações	30 minutos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

		telefônicas com destino na Central de Serviços do TRT da 22ª Região. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da duração de todas as ligações telefônicas completadas com destino na Central de Serviços do TRT da 22ª Região/ número de ligações telefônicas completadas com destino na Central de Serviços do TRT da 22ª Região.	[valor máximo aceitável]
2	N1.2	Índice mensal de chamados elegíveis para o N1 solucionados em até 20 minutos depois de registrados. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis solucionados pelo N1 em até 20 minutos depois de registrados pelo N1 e que não foram escalados para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento.	0,55 [valor mínimo aceitável]
3	N1.3	Índice mensal de chamados elegíveis para o N1 solucionados em até 30 minutos depois de registrados. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis solucionados pelo N1 em até 30 minutos depois de registrados pelo N1 e que não foram escalados para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento.	0,75 [valor mínimo aceitável]
4	N1.4	Índice mensal do tempo médio de solução das solicitações no serviço do N1. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução dos chamados elegíveis para o N1 solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados elegíveis para o N1 solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento.	30 minutos [valor máximo aceitável]
5	N1.5	Índice mensal da taxa de resolução de solicitações dos usuários no serviço de atendimento N1. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da quantidade de chamados elegíveis solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados registrados pelo N1.	0,25 [valor mínimo aceitável]
6	N1.6	Índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N2 ou N3 uma solicitação caracterizada como "não elegível" para solução no N1. Este índice é definido pela	15 minutos [valor máximo]



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

		seguinte fórmula: somatório do tempo gasto entre o registro dos chamados não elegíveis para o N1 e o seu escalonamento para o N2 ou N3 / quantidade de chamados registrados pelo N1 e escalados para o N2 ou N3.	aceitável]
7	N1.7	Índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N2ESP uma solicitação caracterizada como “não elegível” para solução no N1. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo gasto entre o registro dos chamados válidos pelo N1 e o seu escalonamento para o N2ESP / quantidade de chamados válidos registrados pelo N1 e escalados para o N2ESP.	6 minutos [valor máximo aceitável]
8	N1.8	Índice mensal de solicitações escaladas equivocadamente pelo serviço do N1 para outros serviços de atendimento. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis escalados equivocadamente pelo N1 para outro nível de serviço de atendimento / quantidade de chamados elegíveis para o N1.	0,05 [valor máximo aceitável]
9	N1.9	grau de satisfação dos usuários.	(0,65) 65% dos usuários participantes da pesquisa com escolha dos 2(dois) níveis mais alto de satisfação (bom ou excelente) [valor mínimo aceitável].
10	N2.1	Índice mensal de chamados resolvidos em até 60 minutos depois de recebidos. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados resolvidos pelo N2 em até 60 minutos depois de recebidos pelo N2 / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	0,60 [valor mínimo aceitável]
11	N2.2	Índice mensal de chamados resolvidos em até 120 minutos depois de recebidos. Este índice é definido pela	0,75 [valor mínimo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

		seguinte fórmula: quantidade de chamados resolvidos pelo N2 em até 120 minutos depois de recebidos pelo N2 / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	aceitável]
12	N2.3	Índice mensal de chamados resolvidos em até 24 horas depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados resolvidos pelo N2 em até 24 horas depois de recebidas pelo N2 / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	0,90 [valor mínimo aceitável]
13	N2.4	Índice mensal do tempo médio de solução de chamados no serviço de atendimento presencial normal (N2). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução dos chamados resolvidos pelo N2 / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	120 minutos [valor máximo aceitável]
14	N2.5	Índice mensal da taxa de resolução de chamados no serviço de atendimento presencial (N2). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da quantidade de chamados resolvidos pelo N2 sem escalonamentos para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	0,60 [valor mínimo aceitável]
15	N2.6	Índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N3 um chamado caracterizado como "não elegível" no serviço de atendimento presencial (N2). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo gasto entre o recebimento do chamado no N2 e o seu escalonamento para o N3 / quantidade de chamados escalonados do N2 para o N3.	45 minutos [valor máximo aceitável]
16	N2.7	Índice mensal de chamados escalados equivocadamente pelo serviço de atendimento presencial normal (N2) para outros níveis de serviços de atendimento. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados escalados equivocadamente para outro nível de serviço de atendimento / quantidade de chamados escalados pelo N2.	0,10 [valor máximo aceitável]
17	N2.8	grau de satisfação dos usuários.	(0,65) 65% dos usuários participantes da pesquisa com escolha



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

			dos 2(dois) níveis mais alto de satisfação (bom ou excelente) [valor mínimo aceitável].
18	N2ESP.1	Índice mensal de chamados resolvidos em até 25 minutos depois de recebidos. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis para o N2ESP resolvidos em até 25 minutos depois de recebidos pelo N2ESP / quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	0,50 [valor mínimo aceitável]
19	N2ESP.2	Índice mensal de chamados resolvidos em até 1 hora depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis para o N2ESP resolvidos em até 1 hora depois de recebidos pelo N2ESP / quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	0,70 [valor mínimo aceitável]
20	N2ESP.3	Índice mensal de chamados resolvidos em até 7 horas depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis para o N2ESP resolvidos em até 7 horas depois de recebidas pelo N2ESP / quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	0,85 [valor mínimo aceitável]
21	N2ESP.4	Índice mensal do tempo médio de solução de chamados no serviço de atendimento presencial especializado (N2ESP). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução de chamados resolvidos pelo N2ESP / quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	120 minutos [valor máximo aceitável]
22	N2ESP.5	Índice mensal da taxa de resolução de chamados no serviço de atendimento presencial especializado (N2ESP). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP sem contato direto com o N3 ou com escalonamento para o N3/ quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	0,60 [valor mínimo aceitável]
23	N2ESP.6	Relatório de grau de satisfação dos usuários.	(0,65) 65% dos usuários



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

			participantes da pesquisa com escolha dos 2(dois) níveis mais alto de satisfação (bom ou excelente) [valor mínimo aceitável].
--	--	--	--

Os indicadores dos níveis mínimos de serviços poderão ser revistos durante a execução contratual em reunião a ser agendada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, desde que as alterações nos indicadores sejam importantes para a melhoria na qualidade de execução dos serviços. As alterações nos indicadores deverão observar o equilíbrio econômico financeiro do contrato para o cumprimento de novas exigências pela CONTRATADA.

A suspensão de chamados refere-se aos chamados em que não foi possível **(comprovadamente)** o contato com o usuário ou que o prosseguimento da ação depende do usuário ou caso a conclusão do chamado dependa de peças para corrigir o problema no equipamento. Todas as eventuais suspensões deverão ser devidamente justificadas e documentadas. Ocorrências de suspensão indevidas estarão sujeitas à aplicação de penalidades.

Os chamados que apresentarem não conformidades no atendimento terão marcação feita pela fiscalização ou comissão de fiscalização, com o respectivo motivo e também servirão de base para eventual aplicação de penalidades.

7. Medição e pagamento mensal dos serviços prestados

7.1 As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, constando no Relatório de Posicionamento mensal dos Serviços entregue pela CONTRATADA.

7.2 Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final deste item (**item 7.7**). A Contratada terá glosa de 0,35% (zero vírgula trinta e cinco por cento) sobre o valor total mensal da nota de serviço (fatura) a cada 15 (quinze) pontos atingidos.

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

7.4 As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pela Equipe ou membro da Gestão da Contratação, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

7.5 A soma do valor de todas as glosas para cada mês de medição dos serviços será limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato.

7.6 Não haverá glosa na nota pelo descumprimento de um indicador, se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto ou outro motivo que demonstre não ser responsabilidade da CONTRATADA.

7.7 Abaixo temos indicados os descumprimentos passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências:

Aplicar-se-á a referida pontuação, para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA deixar de:			
Nº	Descrição	Referência	Pontos
01	Atingir índices ou indicadores de níveis de serviços, estabelecidos no Termo de Referência e demais Anexos.	Por ocorrência	30
02	Realizar os atendimentos dos chamados, seguindo a prioridade, definida, pelo CONTRATANTE, no Termo de Referência e demais anexos.	Por ocorrência	15
03	Escalonar em até 20 minutos chamados elegíveis do N1, caso em 20 minutos não consiga resolver ou caso o chamado não seja elegível para o N1, para outro nível de atendimento.	Por ocorrência	15
04	Escalonar em até 45 minutos chamados elegíveis do N2, caso em 45 minutos não consiga resolver ou caso o chamado não seja elegível para o N2, para N3 do Contratante.	Por ocorrência	15

O modelo de pagamento adotado no contrato será um modelo de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela **CONTRATADA** na prestação do serviço.

Portanto, 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 da **CONTRATADA** atingir a meta exigida em todos os indicadores.

Não haverá previsão de bônus, pagamentos adicionais ou qualquer pagamento extra para os casos em que a **CONTRATADA** superar as metas previstas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, como também o não atendimento da mesma meta em outro período.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao valor mensal de prestação dos serviços (VMS) subtraídos dos somatórios das glosas por descumprimento de acordos de serviços conforme o item 7.7.

Observações importantes:

a) as metas dos níveis mínimos de serviços devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. As metas serão apuradas entre o primeiro e quinto dia útil do mês subsequente ao de referência do relatório e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês de referência;

b) os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (**registro inicial na ferramenta do ASSYST**).

c) Definições

c.1) Solicitação

Demanda do usuário, formalizada através de um dos canais de comunicação disponibilizados para uso dos serviços de atendimento.

c.2) Chamado

Registro de uma solicitação feita por um usuário no sistema de gerenciamento de chamados - Ferramenta do ASSYST. **Um chamado é considerado válido** quando a solicitação do usuário está de acordo com algum item do catálogo de serviços e não possui informação explícita nos *scripts* de atendimento que informa que tal solicitação é inválida, caso contrário o chamado é considerado inválido. Um chamado é considerado elegível para um determinado nível de serviço quando o nível de serviço possui autorização, capacidade técnica e competência para resolvê-lo e as atividades para resolução do chamado estão alinhadas com as atividades próprias daquele serviço, caso contrário o chamado é considerado não elegível para o nível de serviço específico.

c.3) Tarefa

Registro de uma atividade dentro do sistema de gerenciamento de chamados. Para o atendimento de um chamado pode ser atribuído uma tarefa, ou mesmo diversas tarefas. A criação e execução de tarefas estão vinculadas a natureza das atividades, ou seja, para um chamado onde é solicitada a instalação de um scanner e uma impressora serão criadas duas tarefas, pois as atividades incluem dois ativos de TI distintos. Por outro lado, em um chamado onde é solicitada a configuração de uma impressora em um microcomputador será criada apenas uma tarefa, pois a atividade é executada principalmente no microcomputador.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

c.4) Incidente

Interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço atualmente em produção.

c.5) Problema

Condição identificada pela ocorrência de múltiplos incidentes que apresentam sintomas comuns ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa originária.

c.6) Scripts de atendimento

Roteiro de passos a serem executados pelas equipes de atendimento na resolução de chamados.

c.7) Base de conhecimento

Repositório onde se concentram os *scripts* de atendimento e a inteligência gerada durante o trabalho de resolução de chamados, com vistas a tornar mais eficaz e eficiente a resolução dos chamados futuros.

c.8) ITIL V3

Conjunto de boas práticas para a gestão da infraestrutura, operação e manutenção de serviços na área de tecnologia da informação, que foi padronizado sob o nome ITIL (da sigla em inglês Information Technology Infrastructure Library), atualmente está em sua terceira versão.

c.9) chamados pausado

São aqueles que a contagem do tempo de resolução é temporariamente parada na ferramenta do ASSYST.

c.10) chamados reabertos

São aqueles cujo o mesmo incidente, com as mesmas características, apresente no mesmo equipamento ou usuário no prazo de até 24 horas após o fechamento.

c.11) Hora Útil

Serão consideradas como hora útil a título de acompanhar o atingimento das metas o horário de funcionamento do Tribunal.

7.8 – Relatório gerencial mensal

Durante a execução contratual, o CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão o formato e as informações adicionais que deverão constar no Relatório gerencial mensal.

A CONTRATADA deverá entregar até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório gerencial padronizado (Relatório de Níveis de Serviços).

Esse relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- I. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:
 - a. Tipo de chamado;
 - b. Categoria (Incidentes X Requisições);
 - c. Usuário Afetado e localidade (Os 10 (dez) usuários que mais abrem chamados);
 - d. Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º nível;
 - e. Percentual de chamados não elegíveis para o N1 escalados dentro do tempo estabelecido de 20 minutos;
 - f. Motivos de abertura;
 - g. Percentual de reabertura de chamados de suporte presencial (N2, N2ESP, N2EXT);
 - h. cálculo das glosas.
- II. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;
- III. Níveis de serviço do atendimento:
 - a. Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços que comprovem o cumprimento dos Indicadores de Desempenho;
 - b. Tempos médios de atendimento em 1º, 2º ;
 - c. Tempos de solução dos chamados de equipamentos em garantia por fornecedores externos;
 - d. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas do CONTRATANTE.
- IV. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários (nos mês em que houver pesquisa de satisfação).

8. Locais de instalação e operação dos serviços

8.1. Serviço de operação da Central de Serviços

Localizada nas instalações do CONTRATANTE.

Este serviço propiciará atendimento remoto a todos os usuários do Tribunal, através de chamadas telefônicas originadas no âmbito Estado do Piauí e demais unidades da Federação.

8.2 Serviços de suporte presencial

Os serviços de suporte presencial serão executados no âmbito de cada uma das Unidades do TRT na cidade de Teresina, pelos profissionais desta área.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

Os endereços das Unidades localizadas na cidade de Teresina estão indicados a seguir, podendo haver alterações, inclusões ou exclusões durante a vigência contratual.

Cidade de Teresina

LOCALIDADE	ENDEREÇO
TERESINA – SEDE	Rua 24 de Janeiro, 181/ Norte, Bairro: Centro CEP: 64.000-921 Teresina – Piauí.
TERESINA – FÓRUM	Avenida Miguel Rosa, 3728/Sul, Bairro: Centro. CEP: 64.001-490 Teresina – Piauí.
TERESINA – COMPLEXO ADMINISTRATIVO	Rua João da Cruz Monteiro, 1694, Bairro: Cristo Rei CEP: 64.014-210 Teresina – Piauí.

8.3 Serviço de suporte remoto no estado do Piauí (excluindo a cidade de Teresina)

Os endereços das unidades a serem atendidas estão indicados a seguir, podendo haver alterações, inclusões ou exclusões durante a vigência contratual. Não haverá atendimento presencial nessas unidades.

Setorial do Piauí

LOCALIDADE	ENDEREÇO
Piripiri	Av. Dep. Raimundo Holanda, 347 - Morro da Saudade CEP: 64260-000 Piripiri - Piauí PABX: (86) 3276-1481
Parnaíba	Rua Riachelo, 786 - Centro CEP: 64200-280 Parnaíba - Piauí PABX: (86) 3321-2828
Valença	Av.: Joaquim Manoel, s/n - Lavanderia CEP: 64300-000 Valença - Piauí PABX: (89) 3465-1234
Picos	Av. Senador Helvídio Nunes, 2570-A Junco CEP: 64600-000 Picos - Piauí PABX: (89) 3422-3661
Floriano	Rua João Dantas, 473 - Centro CEP: 64800-000 Floriano - Piauí PABX: (89) 3521-2976
Oeiras	Rua Comadre Ana, s/n - Oeiras Nova CEP: 64500-000 Oeiras - Piauí PABX: (89) 3462-2882
São Raimundo Nonato	Av. Prof. João Meneses, 592 - Centro CEP: 64770-000 São Raimundo Nonato - Piauí PABX: (89) 3582-1269
Uruçuí	Rua Arlindo Nogueira S/N, Centro CEP: 64.860-000 Tel/fax: (89) 3544- 1528
Corrente	Av.Nossa Sra. da Conceição, S/N - Nova Corrente CEP: 64980-000 Corrente - Piauí PABX: (89) 3573-1143



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

Bom Jesus	Praça Marcos Aurélio, 54 - Centro CEP: 64900-970 Bom Jesus - Piauí PABX: (89) 3562-1604
------------------	---

9. Da pesquisa de satisfação

9.1 A pesquisa de satisfação visa monitorar o desempenho das operações, projetar novos processos e soluções, corrigir os eventuais desvios e permitir ajustes nos níveis de serviços acordados.

9.2 Para cada item pesquisado serão propostas avaliação no conceito de 1 a 5 ou outro similar acordado entre a **CONTRATADA** e o **TRIBUNAL**. Os conceitos de 1 a 5 seriam descritos como: **(1)** péssimo, **(2)** ruim, **(3)** regular, **(4)** bom e **(5)** excelente.

9.3 A forma e a periodicidade de realização de pesquisa de satisfação deverão ser definidas entre a **CONTRATADA** e o **TRIBUNAL**.

9.4 A pesquisa poderá avaliar critérios como:

- a. Satisfação com a postura e cordialidade da **CONTRATADA**;
- b. Satisfação com a solução técnica apresentada;
- c. Satisfação com o tempo de espera para atendimento;
- d. Satisfação com o tempo de solução;
- e. Dentre outros critérios acordados entre as partes.

9.5 A pesquisa de satisfação deverá ser efetuada de uma amostragem de usuários que efetuaram abertura de chamados. Deverá ser obedecida a estimativa mínima de 100 (cem) usuários para a amostragem.

9.6 A amostragem efetuada para a pesquisa de satisfação deverá compreender todas as unidades do TRT-22 no Estado do Estado do Piauí.

9.7 Deverá ser feita pelo menos 1 (uma) pesquisa de satisfação por semestre.

10. Fornecimento de uniformes para área de Suporte Presencial

- a) O uniforme a ser disponibilizado pela **CONTRATADA** deve ser utilizado obrigatoriamente pelos profissionais e deverá ser composto de no mínimo:

1	CALÇA - MASCULINO/FEMININO: Em tecido tipo brim ou gabardine, de boa qualidade, na cor azul marinho ou preta. Quantidade: 2 (duas) no início da prestação dos serviços.
2	CAMISA - MASCULINO/FEMININO: Em tipo brim ou gabardine de boa qualidade, cor padrão da contratada, emblema da empresa no lado superior esquerdo. Quantidade: 2 (duas) no início da prestação dos serviços.
3	PAR DE SAPATOS – MASCULINO/FEMININO: sapato social, solado de borracha, com palmilha, cor preta, de boa qualidade. Quantidade: 1 (um) no início da prestação dos serviços.

- b) Caso a **CONTRATADA** possua outro(s) tipo(s) de uniforme de padrão diferente



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

do exigido, porém de similar especificação e qualidade, poderá apresentar antecipadamente o(s) modelo(s) ao TRT-22, para análise e eventual aprovação pelo CONTRATANTE, antes do início da prestação dos serviços;

- c) Os uniformes deverão ser repostos a cada 1 (um) ano de execução contratual ou à medida que sofrerem manchas ou avarias, de forma que os profissionais estejam sempre apresentáveis. Nessa reposição será entregue 1 (uma) Calça, 1 (uma) Camisa e 1 (um) par de sapatos;
- d) A utilização de uniformes desgastados, sujos ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da **CONTRATADA** e pontuada negativamente na apuração mensal dos níveis de serviço;
- e) O primeiro fornecimento de uniformes deverá ocorrer antes do início da execução dos serviços;
- f) Cada fornecimento de uniforme novo aos profissionais deverá ser precedido de entrega mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser enviado ao fiscal do contrato ou a comissão de fiscalização do TRT-22, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** a contar de cada entrega, não podendo ser repassado o custo do uniforme aos profissionais da empresa;
- g) As despesas com o fornecimento dos uniformes serão exclusivamente da empresa **CONTRATADA**.
- h) É **facultativo** o uso de uniforme para os profissionais alocados no Serviço de Operação de Central de Serviços, mas desde que devidamente identificados por crachá;

11. Dos Chamados para equipamentos em garantia e dos links de Internet

11.1 Refere-se ao encaminhamento da manutenção para a assistência técnica do fornecedor do equipamento em garantia. Neste caso, o atendimento fica condicionado aos prazos e níveis de ANS contratados com o fornecedor do equipamento em garantia.

11.2 Se a solução do incidente por telefone ou suporte remoto for inviável, o equipamento será encaminhado para assistência técnica do fornecedor do mesmo ou será resolvido por garantia on-site nas dependências do **CONTRATANTE** e será função da **CONTRATADA** registrar na ferramenta do ASSYST e encaminhar para as equipes responsáveis do **CONTRATANTE** (N3) que irão:

- a. Confirmar o registro na Ferramenta do ASSYST pela **CONTRATADA**;
- b. Notificar o fornecedor;
- c. Acompanhar o atendimento, exigindo a solução dentro dos prazos especificados para cada nível de serviço;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

d. Notificar o fornecedor e o Tribunal para conhecimento, quando observar descumprimento do ANS acordado.

11.3 No caso de um incidente relacionado com a infraestrutura de Link de internet, o incidente deverá ser encaminhado para N3 do CONTRATANTE e será função da **CONTRATADA** registrar na ferramenta do ASSYST o registro inicial da abertura do chamado.

11.4 A **CONTRATADA** através da ferramenta do ASSYST deverá ser capaz de controlar todos os diferentes SLAs dos diversos fornecedores, bem como monitorar os que estiverem com prazos próximos de vencer e vencidos. Será de responsabilidade do CONTRATANTE configurar os diferentes SLAs para cada fornecedor na ferramenta do ASSYST.

11.5 Deverão ser gerados relatórios gerenciais mensais de volumes de atendimentos e tipos, dentro e fora do prazo para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

12. Programa de capacitação inicial e treinamento continuado

12.1. Capacitação dos Atendentes

12.1.1 A **CONTRATADA** deverá promover treinamento e atualização dos profissionais que atuam nas atividades contratadas, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente, inclusive no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do Tribunal.

Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, devendo ser comprovados por meio de certificados. Após a implantação dos serviços, sua execução não poderá ser afetada durante o período de realização de treinamentos. Os referidos treinamentos não deverão acarretar ônus para o TRT-22.

12.1.2 Os profissionais da **CONTRATADA**, envolvidos na execução dos serviços, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT-22.

12.1.3 Quanto à capacitação nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT-22:

12.1.3.1 Será promovida pela **CONTRATADA** para os profissionais envolvidos na execução do contrato, tanto na Central de Serviços quanto no Suporte local no que couber, englobando, no mínimo, os itens abaixo:

a) Treinamento inicial e atividades de educação continuada, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- b) Técnicas e habilidades de atendimento telefônico e presencial ao cliente, para o fornecimento de um serviço de excelência ao usuário do CONTRATANTE (conforme exigido em contrato, bem como, outras diretrizes adicionais);
- c) Regras de comportamento e disciplina;
- d) Sigilo profissional;
- e) Tratamento com os usuários (Magistrados, Servidores, etc.);
- f) Instalação e configuração do Windows;
- g) Redes baseadas no Windows;
- h) Arquitetura e tecnologia de redes;
- i) Boas práticas em segurança da informação;
- j) Gerenciamento de Desktop;
- k) Instalação e administração de impressoras;
- l) Instalação de hardware e drivers;
- m) Funcionalidades básicas do OpenOffice;
- n) Funcionalidades básicas do Microsoft Office;

12.1.3.2 O CONTRATANTE realizará o treinamento inicial para a implantação da solução referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo TRT-22, processos e regras mínimas de atendimento requeridas, bem como sempre que surgirem novos serviços de TIC que impliquem em necessidade de treinamento. Nesta oportunidade, a CONTRATADA deverá capacitar multiplicadores que atuarão como instrutores nos treinamentos posteriores. Estão incluídos os itens:

- a) Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo níveis);
- b) Busca de informações corporativas do Tribunal (portais, jurisprudência, etc.);
- c) Estrutura do Tribunal, organograma, unidades físicas (capital e região metropolitana, interior);
- d) Principais sistemas de 1º Grau do Contratante;
- e) Principais sistemas de 2º Grau do Contratante;
- f) Demais sistemas corporativos do CONTRATANTE que serão atendidos pelos técnicos da CONTRATADA.

g) Ferramenta de registro de chamados fornecida pelo TRT-22, denominada ASSSYT.

12.1.3.3 Carga horária mínima: deve satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

12.1.3.4 O ambiente tecnológico para a realização dos treinamentos será disponibilizado pela CONTRATADA, contendo computadores e equipamento de projeção, para permitir a exposição de material teórico e aplicação de exercícios práticos.

12.1.3.5 Frequência dos treinamentos: treinamento inicial para a implantação da solução, treinamentos eventuais condicionados a troca de funcionários, treinamentos sempre que necessários, bem como treinamentos excepcionais em caso de redesenho do fluxo de processo ou migração tecnológica com alterações de alto impacto.

12.1.3.6 Modalidade e metodologia: exposição de material teórico e exemplos práticos.

12.1.3.7 Deverá haver alinhamento constante de conhecimentos entre os profissionais da empresa Contratada e a equipe de TI do TRT-22, visando uniformizar o conhecimento acerca da infraestrutura tecnológica do Tribunal, processos e procedimentos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ANEXO C - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

1. Condições do Termo

CONTRATANTE - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO, inscrito no CNPJ: 03.458.141/0001-40, com sede na _____, Teresina/PI, neste ato representado pelo _____, portador do RG n.º _____ e do CPF n.º _____, residente e domiciliado nesta Capital; e

CONTRATADA - _____, inscrita no CNPJ n.º _____, estabelecida à _____, neste ato representada por seu _____, Sr.(a.) _____, portador do RG n.º _____ e do CPF n.º _____, residente e domiciliado _____.

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <XX/20XX> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto nas Normas de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1.1. Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela **CONTRATANTE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

1.2. Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
- Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela **CONTRATANTE**.
- Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.
- Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.
- Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

1.3. Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, cartas, fax, memorandos, atas, e-mail, acordos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da **CONTRATANTE** e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a **CONTRATADA** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

1.4. Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo – A **CONTRATADA** compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

- I – A **CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à **CONTRATANTE** dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A **CONTRATADA** obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à **CONTRATADA**, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A **CONTRATADA**, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à **CONTRATANTE**, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da **CONTRATADA**, terão acesso às informações sigilosas.

1.5. Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a **CONTRATADA** teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

1.6. Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

1.7. Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a **CONTRATADA** manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A **CONTRATANTE** terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da **CONTRATADA**;

II – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela **CONTRATANTE**, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA** não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA**, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

1.8. Cláusula Oitava – DO FORO

A **CONTRATANTE** elege o foro da cidade de Teresina, Piauí, onde está localizada a sede da **CONTRATANTE**, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO** é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

2. Aprovações

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na **CONTRATANTE**.

DE ACORDO	
[Nome / Matrícula] Integrante ADMINISTRATIVO Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região, CONTRATANTE	[Nome] <Qualificação do funcionário> <Nome da empresa>, CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

_____ [Nome] Testemunha	_____ [Nome] Testemunha
-------------------------------	-------------------------------

Teresina, de de 2016.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO**

Anexo E - Termo de Recebimento Definitivo

1- Identificação

Contrato:	
No da OS/FB:	
Item:	
Objeto:	
Gestor do Contrato:	
Área Requisitante da Solução:	

Por este instrumento, as partes acima identificadas atestam para fins de cumprimento do disposto no artigo 25, inciso III, alínea "g" da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 12/11/20010, que os serviços identificados acima possuem a qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência do Contrato supracitado.

2 - De acordo

Contratante	Contratante
Gestor do Contrato	Área Requisitante da Solução
<Nome>	<Nome>
Mat.:	Mat.:

_____, ____ de _____ 201____



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO**

ANEXO F - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Declaro, para os fins de participação no pregão 03/2017, Processo Administrativo TRT22 nº 422/2016, que:

() Vistoriei o(s) local(is) de execução dos serviços de informática nas instalações do TRT da 22ª Região, em Teresina-PI e que sou detentor de todas as informações necessárias ao oferecimento da proposta, conforme exigência do Edital e condições especificadas no termo de referência, nada havendo a reclamar ou exigir, em etapa posterior, para o exato cumprimento das obrigações assumidas.

() As informações constantes do Termo de Referência e seus anexos são suficientes para seja ofertada uma proposta de preços e executados os serviços, não havendo necessidade de vistoria "*in loco*" do local onde os serviços serão executados, nada havendo a reclamar ou exigir, em etapa posterior, para o exato cumprimento das obrigações assumidas.

Teresina-PI, ____/____/____

Nome da empresa e CNPJ

REPRESENTANTE LEGAL



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ANEXO G – Modelo de Planilha de Formação de Preço

	Nº PROCESSO	
	LICITAÇÃO Nº	

DIA ____ / ____ / ____ **às** ____ : ____ **horas**

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/ UF	
C	Ano do acordo coletivo, convenção coletiva ou sentença normativa em dissídio coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de serviço	Unidade de medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

Mão-de-obra vinculada à execução contratual

1	Tipo de Serviço	
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	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		

Módulo 2 - Benefícios mensais e diários

2	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez, funeral	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

F	Outros (especificar)	
Total dos Benefícios mensais e diários		

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

Módulo 3 - Insumos Diversos

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Equipamentos/ferramentas/EPI's	
C	Outros (especificar)	
Total dos Insumos Diversos		

Nota: Valores mensais por empregado.

Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

Submódulo 4.1. Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI OU SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente de trabalho		
H	SEBRAE		
TOTAL			

Nota1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: Percentuais incidentes sobre a remuneração

Submódulo 4.2. 13º (décimo terceiro) salário

4.2	13º (décimo terceiro) salário	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) salário	
Subtotal		
B	Incidência dos encargos previstos no submódulo 4.1 sobre o 13º (décimo terceiro) salário	
TOTAL		

Submódulo 4.3. Afastamento maternidade

4.3	Afastamento maternidade	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

Subtotal		
B	Incidência dos encargos previstos no submódulo 4.1 sobre o afastamento maternidade	
TOTAL		

Submódulo 4.4. Provisão para rescisão

4.4	Provisão para rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado	
C	Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio indenizado	
D	Aviso prévio trabalhado	
E	Incidência dos encargos previstos no submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	
F	Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio trabalhado	
TOTAL		

Submódulo 4.5. Custo de Reposição de Profissional Ausente

4.5	Composição de Custo de Reposição de Profissional Ausente	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência dos encargos previstos no submódulo 4.1 sobre o custo de reposição de profissional ausente	
TOTAL		

Quadro-resumo do módulo 4 - Encargos Sociais e trabalhistas

4	Encargos Sociais e trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	
4.2	13º (décimo terceiro) salário	
4.3	Afastamento maternidade	
4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição de profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
TOTAL		

Módulo 5: Custos indiretos, tributos e lucro

5	Custos indiretos, tributos e lucro	Valor (R\$)
---	---	-------------



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

A	Custos indiretos	
B	Tributos	
	B.1. Tributos Federais (especificar)	
	B.2. Tributos Estaduais (especificar)	
	B.3. Tributos Municipais (especificar)	
C	Lucros	
TOTAL		

Nota1: Custos indiretos, tributos e lucro por empregado.

Nota2: O valor referente a tributo é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Quadro-resumo do custo por empregado

	Mão-de-obra PERMANENTE vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	Modulo 1 – Composição da remuneração	
B	Modulo 2 – Benefícios mensais e diários	
C	Modulo 3 – Insumos diversos	
D	Modulo 4 – Encargos sociais e trabalhistas	
Subtotal (A+B+C+D)		
E	Modulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucros	
TOTAL POR EMPREGADO		

Quadro-resumo do valor mensal do serviço

Tipo de serviço (A)	Valor proposto por empregado (B)	Quantidade de empregado por posto (C)	Valor proposto por posto (D) D=BxC	Quantidade de postos (E)	Valor total do serviço (F) F=DxE
Valor mensal dos serviços					

Quadro demonstrativo do Valor total dos serviços

Valor total dos serviços	
	DESCRIÇÃO
	R(\$)
	Valor proposto por unidade de medida*
	Valor mensal do serviço
	Valor global anual

DO PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS DA MÃO DE OBRA PERMANENTE (INSTRUÇÕES)

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

1.1 A empresa deverá apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços para cada Categoria Profissional, com as adaptações específicas de cada categoria:

a) **Profissional:** ----- Descrição do profissional -----



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

1.2 Nos preços propostos deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do contrato.

1.3 As empresas deverão contemplar em seus orçamentos todos os itens necessários à adequada realização dos serviços.

1.4 Não poderá constar das Planilhas de Custos e Formação de Preços item relativo à “RESERVA TÉCNICA”, conforme jurisprudência do Tribunal de Contas da União.

1.5 Não poderá constar das Planilhas de Custos e Formação de Preços item relativo à “TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO/RECICLAGEM”, vez que, segundo jurisprudência do TCU, tais custos já deverão estar englobados nas despesas administrativas da contratada, conforme Acórdãos do Tribunal de Contas da União – Plenário – nº 645/2009, 1ª Câmara – nº 630/2010, 2ª Câmara – nº 6.992/2009, nº 64/2010, nº 1.442/2010; e nº 1.319/2010.

1.6 Conforme Acórdão 1.595/2006 – Plenário - TCU, o Imposto de Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro – CSLL não podem ser repassados para o Contratante, pois são tributos de natureza direta e personalística, que oneram diretamente a Contratada.

1.7 A metodologia de apresentação dos preços dos serviços, objeto deste Termo de Referência, baseia-se nos moldes apresentados pela Instrução Normativa 02/2008 – MPOG atualizada pelas alterações posteriores.

1.8 - o valor atual do vale transporte é: **R\$3,30 (três reais e trinta centavos) a unidade.**

2. INSTRUÇÕES QUANTO AO PREENCHIMENTO DAS PLANILHAS:

2.1 Nas Planilhas de Custos e Formação de Preços deverá ser observado o seguinte:

2.1.1 Informações Gerais: informar a data do pregão, horário do pregão, razão social da empresa licitante e CNPJ da empresa licitante.

2.1.2 Módulo – Remuneração: informar somente os adicionais decorrentes do local de trabalho.

2.1.3 Módulo – Benefícios Mensais e Diários: os valores informados deverão refletir o custo real do benefício, descontado o valor eventualmente pago pelo empregado.

2.1.4 Módulo – Insumos Diversos: os valores informados deverão refletir o custo mensal por empregado e demonstrado em planilha específica (F1 E F2).

2.1.5 Módulo – Encargos Sociais e Trabalhistas:

a) Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

b) Percentuais incidentes sobre a remuneração.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

2.1.6 Módulo – Custos Indiretos, Lucro e Tributos:

a) Deverão ser calculados os Custos Indiretos, Lucro e Tributos por empregado.

b) O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

c) Deverão ser informados os percentuais dos Tributos Federais: COFINS e PIS, Tributos Estaduais: especificar caso exista tributo, Tributos Municipais: especificar caso exista tributo.

3. INFORMAÇÕES QUANTO AOS ENCARGOS SOCIAIS:

3.2 As empresas devem cotar o percentual relativo a Seguro Acidente de Trabalho – SAT, de acordo com o Anexo V do Decreto 6.957/2009, sendo 1% para empresas de risco leve, 2% para empresas de risco médio e 3% para empresas de risco grave.

3.3 Essas alíquotas poderão ser reduzidas em até 50% ou majoradas em até 100%, em razão do desempenho da empresa em relação à sua respectiva atividade, mediante a aplicação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP). Cabe à empresa apresentar documento comprovando o FAP a ser aplicado.

4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

A especificação do uniforme a ser utilizado apenas para o nível 2 do serviço encontra-se abaixo:

Tipo	Un .	Quantidade		Especificações	Justificativa
		Inicial	Anual		
MASCULINO					
Calça	un.	2	1	Em tecido tipo brim ou gabardine, de boa qualidade, na cor azul marinho ou preta.	Para identificação padronizada dos empregados, adequada ao ambiente de trabalho. Quantidade de acordo com a média de durabilidade.
Camisa	un.	2	1	Em tipo brim ou gabardine de boa qualidade, cor padrão da contratada, emblema da empresa no lado superior esquerdo.	
Sapato	par	1	1	social, solado de borracha, com palmilha, cor preta, de boa qualidade.	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ANEXO H - PLANILHA DE CUSTO COM UNIFORMES

Tipo	Valor unitário (A)	Quant. Anual (B)	Valor anual por posto C=AXB	Valor mensal por posto D=C/12
Calça		3		
Camisa/blusa		3		
Sapato		2		
TOTAL MENSAL POR POSTO (*) (APENAS PARA O SEGUNDO NÍVEL)				

(*) valor a ser transportado para o módulo 3 (insumos diverso) A (uniformes) da planilha da categoria



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO**

PROCESSO TRT N.º 422/2016

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 03/2017

ANEXO II

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E
COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaramos _____ que _____ a _____ empresa
_____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____
_____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa
privada e administração pública:

Nome do Órgão/Empresa	Nº/Ano do Contrato	Valor total do contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

COMPROVAÇÃO DA SUBCONDIÇÃO 11.9.4 do edital

Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é superior a 1/12 (um doze avos) do valor dos contratos firmados com a administração pública e com a iniciativa privada.

$$\frac{\text{Valor do Patrimônio Líquido}}{\text{Valor total dos contratos}} \times 12 > 1$$

OBS: Esse resultado deverá ser superior a 1.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO 11.10 do edital.

Cálculo demonstrativo da variação percentual do valor total constante na declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a administração pública em relação à receita bruta.

$$\frac{(\text{Valor da receita bruta} - \text{Valor total dos contratos})}{\text{Valor da receita bruta}} \times 100 =$$

OBS: Caso o percentual encontrado seja maior que 10% (positivo ou negativo), a licitante deverá apresentar, concomitantemente, as devidas justificativas.

JUSTIFICATIVA PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL MAIOR QUE 10%



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO**

PROCESSO ADMINISTRATIVO TRT22 Nº 422/2016

PREGÃO ELETRÔNICO TRT22 Nº ____/2017

CONTRATO TRT22 Nº ____/2017

ANEXO III

MINUTA DE CONTRATO

**CONTRATO DE SERVIÇOS TRT22 Nº
_____, PARA SUPORTE TÉCNICO
REMOTO E PRESENCIAL A USUÁRIOS DE
SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO.**

CONTRATADA:, empresa inscrita no CNPJ nº, situada na rua, nº, bairro, CEP, na cidade de, telefone (...), representada neste ato por seu, CPF

CONTRATANTE: **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ nº 03.458.141/0001-40, com sede na rua Vinte e Quatro de Janeiro nº 181/Norte, Centro, Teresina - PI, CEP 64.000-921, representado neste ato por seu Diretor-Geral de Administração, **ADÃO ALVES DOS SANTOS**.

O **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, acima identificados, têm entre si ajustado o presente CONTRATO DE SERVIÇOS, fundamentado na autorização de doc. do PAE TRT22 nº 422/2016 e no Pregão Eletrônico TRT22 nº ____/2017, e regulado pelas Leis nºs 10.520/2002 e 8.666/93, e Resoluções nºs 169/2013, 182/2013 e 211/2015, do Conselho Nacional de Justiça, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1 OBJETO

1.1 A presente avença tem por objeto a contratação de empresa especializada, em regime de empreitada por preço global, para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk).

2 VINCULAÇÃO

2.1 O CONTRATANTE e a CONTRATADA vinculam-se plenamente ao presente contrato e aos documentos adiante enumerados, que integram o PAE TRT22 nº 422/2016, e que, independentemente de transcrição, são partes integrantes e complementares deste contrato:

2.1.1 Edital e anexos do Pregão Eletrônico nº ____/2017 do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região;

2.1.2 Proposta e documentos anexos firmados pela CONTRATADA em ____ de ____ de 2017.

3 DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

3.1 Os serviços contratados compreendem:

3.1.1 Serviço de operação de ponto único de contato: ponto único de contato para todos os usuários da área de Tecnologia da Informação (TI), para tratamento dos incidentes e requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramenta de software especializada denominada ASSYST;

3.1.2 Serviço de atendimento remoto: atendimento a Requisições de Serviços e Incidentes elegíveis ao primeiro nível (N1), mediante contato telefônico, e-mail ou software de gerenciamento de chamados, seguindo scripts de atendimentos definidos pelo CONTRATANTE;

3.1.3 Serviço de atendimento presencial: atendimento a Requisições de Serviços e Incidentes elegíveis ao segundo nível (N2, N2ESP E N2EXT) nas dependências de atividade do solicitante na Capital. Este serviço poderá fazer acesso remoto aos computadores das varas do Trabalho do interior, para atendimento sempre que necessário.

3.2 A composição dos serviços e das áreas especializadas, o quantitativo de profissionais a serem disponibilizados pela CONTRATADA e o horário de atendimento desses profissionais são os seguintes:

Item	ÁREA especializada	Qtde. de Profissionais	Horário de Atendimento
1 – Função Central de Serviços			
1.1	Serviço de atendimento remoto - N1	xxxx	7h às 17h
2 – Atendimento a Requisição de Serviços e Resolução de Incidentes			



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

2.1	Serviço de atendimento presencial Normal - N2	xxxx	7h às 17h
2.2	Serviço de atendimento presencial especializado - N2ESP		7h às 17h
2.3	Serviço de atendimento presencial a atividades extraordinárias - N2EXT		7h às 17h

4 DOS LOCAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os locais para execução dos serviços estão detalhados no **item 8 do ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS do Termo de Referência.**

5 DAS CONDIÇÕES INICIAIS E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A assinatura do contrato de prestação de serviços será sucedida dos seguintes atos:

5.1.1 Solicitação pelo CONTRATANTE ao Banco, mediante ofício, de abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – no nome da CONTRATADA;

5.1.2 Assinatura, pela CONTRATADA, no prazo de vinte dias, a contar da notificação do CONTRATANTE, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao CONTRATANTE ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do CONTRATANTE.

5.1.2.1 A CONTRATADA estará sujeita a aplicação de multa de 0,5% (meio por cento) do valor contratado no caso de descumprimento do prazo estabelecido no subitem anterior.

5.1.3 Realização de Reunião de Posicionamento Inicial, na data da assinatura do contrato, para discussão, apresentação de documentação e preparação para o processo de implantação do Service Desk pela CONTRATADA, conforme descrito no item 8 do Termo de Referência.

5.1.3.1 O período de implantação não deverá ultrapassar 15 (quinze) dias corridos contados a partir da Reunião de posicionamento inicial, findo o qual o CONTRATANTE emitirá o Termo de Liberação de Início dos Serviços (Anexo B do Termo de Referência), iniciando-se a partir desse momento a prestação dos serviços.

5.1.3.1.1 Poderá ser autorizada pelo CONTRATANTE a prorrogação do prazo para início do atendimento remoto (N1),



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

por até 15 (quinze) dias corridos, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA.

5.2 Os serviços serão executados de acordo com os processos de Gerenciamento de Serviços de TI mapeados pelo CONTRATANTE, com base nas práticas utilizadas no modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), incluídos todos os custos necessários ao completo atendimento ao objeto da licitação, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), transporte, ferramentas etc., de modo a garantir os níveis de serviço exigidos nas condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2017) e no acordo de níveis de serviço anexo a este contrato.

5.2.1 Os primeiros 90 (noventa) dias da execução contratual constituem etapa de estabilização, na forma do item 7.1.1 do Termo de Referência.

6 DO FATURAMENTO E ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO

6.1 A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços e nota fiscal/fatura de serviços, emitida com o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços previstos neste termo, mediante ofício dirigido à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, localizada na rua 24 de Janeiro, 181/Norte, Centro, CEP 64.000-921, Teresina-PI.

6.1.1 O Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços deverá ser entregue de preferência em formato digital;

6.1.2 A CONTRATADA deverá encaminhar, juntamente com a fatura, os seguintes documentos relativos aos empregados da equipe permanente:

6.1.2.1 comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias e do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, relativos ao mês anterior ao da prestação do serviço;

6.1.2.2 comprovantes do pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação.

6.1.3 Nos meses em que houver admissão de profissionais, além da documentação prevista no item 6.1.2, a CONTRATADA deverá apresentar cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo membro da equipe de gestão da contratação que as receber – dos seguintes documentos:

6.1.3.1 relação nominal atualizada dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, remuneração, benefícios adicionais e seu quantitativo, horário do posto de trabalho, RG e CPF;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

6.1.3.2 todos os documentos comprobatórios da habilitação e qualificação profissional exigidos do(s) funcionário(s);

6.1.3.3 CTPS dos empregados admitidos;

6.1.3.4 exames médicos admissionais dos novos profissionais contratados;

6.1.3.5 termo de compromisso de manutenção de sigilo; e

6.1.3.6 termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes.

6.1.4 No último mês da prestação dos serviços – extinção do contrato – e nos meses em que houver demissão de profissionais, além da documentação prevista no item 6.1.2, a CONTRATADA deverá apresentar cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência por membro da equipe de gestão da contratação – dos seguintes documentos:

6.1.4.1 notificação de aviso prévio aos empregados desligados;

6.1.4.2 termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados utilizados na prestação dos serviços contratados, devidamente homologados, quando exigível, pelo sindicato da categoria;

6.1.4.3 comprovantes de pagamento das verbas rescisórias;

6.1.4.4 exames médicos demissionais dos empregados desligados;

6.1.4.5 CTPS dos empregados demitidos;

6.1.4.6 guias de recolhimento rescisório da contribuição previdenciária e do FGTS, quando exigíveis; e

6.1.4.7 extrato dos depósitos feitos nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado demitido.

7 DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 As medições dos serviços prestados serão realizadas mensalmente pelo CONTRATANTE com base no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS), entregue pela CONTRATADA.

7.1.1 Somente poderão ser considerados para efeito de aceitação e medição, os serviços eficientemente prestados pela CONTRATADA e previstos no catálogo de serviços definido nas reuniões de posicionamento inicial e/ou mensais, respeitada a rigorosa correspondência com as especificações técnicas e obedecidos os demais critérios, condições e recomendações elencados no edital e anexos, bem como neste termo de contrato.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

7.1.2 As informações constantes no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços serão analisadas e eventualmente revisadas pelo representante do CONTRATANTE.

7.1.3 O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação dos serviços. Assim, a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada dos serviços, porém os valores efetivamente pagos serão calculados em função do cumprimento das metas de desempenho e qualidade.

7.1.4 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período ou em outro período.

7.2 Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração, na forma determinada no acordo de níveis de serviços.

8 RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1 O objeto do contrato será recebido, com a elaboração do **Termo de Recebimento Definitivo, em até 7 (sete) dias corridos**, contados da entrega do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços e nota fiscal/fatura de serviço, momento em que será atestada a nota fiscal/fatura de serviços.

8.1.1 Havendo a notificação para a **CONTRATADA** da necessidade de correção dos relatórios, o prazo será suspenso até a entrega do relatório corrigido.

8.1.1.1 Cabe ao **CONTRATANTE** aceitar ou não as justificativas expostas pela **CONTRATADA**, podendo corrigir os itens do relatório cujas justificativas não forem aceitas.

8.1.2 Caso a **CONTRATADA** deixe de apresentar quaisquer documentos/comprovantes ou os apresente com inconsistências, será notificada pelo fiscal e interrompido o prazo para recebimento definitivo. Novo prazo começará a ser contado a partir da entrega da documentação complementar.

8.1.2.1 Eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue deverão ser esclarecidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados da notificação.

8.2 O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade civil pelos serviços prestados nem a etico-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

9 PREÇO

9.1 O preço estimado deste contrato para o período de vigência, de 18 (dezoito) meses, é de R\$ _____ (_____), que será pago em parcelas mensais.

9.2 A despesa com a execução deste contrato correrá à conta da ação orçamentária - Apreciação de Causas Trabalhistas (custeio) – PTRES XXXX, com Natureza de Despesa 33.90.39.XX – Outros serviços de terceiros – pessoa jurídica – XXXXX, por meio da nota de empenho nº, emitida em/..../2017, no valor de R\$

9.2.1 A despesa para os exercícios subsequentes, quando for o caso, será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada ao Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região pela Lei Orçamentária Anual.

9.3 Os pagamentos serão efetuados mediante ordem bancária, na conta corrente nº _____, Agência nº _____, do Banco _____, no prazo de até 10 (dez) dias, contado do recebimento definitivo, em mês subsequente ao da competência.

9.3.1 O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados;

9.3.2 Se a nota fiscal/fatura apresentar irregularidades, falhas ou omissões que comprometam a liquidação da despesa, o prazo supracitado será contado a partir da data em que tais impropriedades forem sanadas.

9.3.3 No momento do pagamento, o CONTRATANTE verificará a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

9.3.4 Constatando-se situação de irregularidade fiscal e/ou trabalhista, a CONTRATADA será notificada, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

9.3.5 Não havendo regularização no prazo de que trata o subitem anterior ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

9.3.6 Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE adotará as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

9.3.7 Caso a CONTRATADA não regularize sua situação fiscal e/ou trabalhista e tenha havido a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

9.4 O CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

9.5 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira:

9.5.1 atestação de conformidade da execução dos serviços;

9.5.2 cumprimento das obrigações assumidas.

9.6 Considera-se para efeito de pagamento o dia da emissão da ordem bancária para pagamento.

9.7 No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

9.7.1 O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

9.8 A retenção de tributos na fonte será realizada em conformidade com a legislação vigente, por ocasião do pagamento da nota fiscal/fatura apresentada pela CONTRATADA.

9.9 Se a CONTRATADA for optante pelo SIMPLES, deverá anexar à nota fiscal/fatura documento que comprove esta opção, situação em que não incidirá a retenção disposta no item anterior.

9.10 A retenção de tributos na fonte será realizada em conformidade com a legislação vigente, por ocasião do pagamento da nota fiscal apresentada pela CONTRATADA.

9.11 Serão retidos da CONTRATADA, na ocasião do pagamento, e depositados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – aberta no nome da contratada e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do CONTRATANTE, as rubricas de encargos trabalhistas relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa sobre FGTS e contribuição social sobre o



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIO EDUCAÇÃO/ FGTS/RAT+FAT/SEBRAE, etc) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário nos percentuais conforme tabela abaixo:

ITEM	PERCENTUAL		
13º(DÉCIMO TERCEIRO) SALÁRIO	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento)		
Férias e 1/3 Constitucional	12,10% (doze vírgula dez por cento)		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00% (cinco por cento)		
Subtotal	25,43% (vinte e cinco vírgula quarenta e três por cento)		
Incidência do Submódulo 4.1 (IN 02/2008) sobre férias, um terço constitucional de férias e 13º(décimo terceiro) salário*	7,39% (sete vírgula trinta e nove por cento)	7,60% (sete vírgula seis por cento)	7,82% (sete vírgula oitenta e dois por cento)
Total	32,82% (trinta e dois vírgula oitenta e dois por cento)	33,03% (trinta e três vírgula três por cento)	33,25% (trinta e três vírgula vinte e cinco por cento)

9.12 A CONTRATADA poderá solicitar ao CONTRATANTE autorização para resgatar os valores referentes às despesas com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas no provisionamento previsto no item 9.11, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços.

9.12.1 Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – a CONTRATADA, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente do CONTRATANTE os documentos probatórios, podendo requerer o resgate do lucro incidente sobre as rubricas pagas pela CONTRATADA.

9.12.2 O CONTRATANTE, por meio do setor competente, expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização de que trata o *caput*, encaminhando a referida autorização ao



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

banco público no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.

9.13 A CONTRATADA poderá solicitar autorização do CONTRATANTE para movimentar os recursos da conta-corrente depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas no provisionamento previsto no item 9.11.

9.13.1 O CONTRATANTE solicitará ao banco público oficial que, no prazo de dez dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

9.14 Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a CONTRATADA e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de um ano de serviço, o CONTRATANTE requererá, por meio da CONTRATADA, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.

9.14.1 No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a CONTRATADA poderá adotar um dos procedimentos indicados nos 9.12 e 9.13, devendo apresentar ao CONTRATANTE, na situação consignada no item 9.13, no prazo de dez dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta-corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários.

9.15 Nos casos de determinação judicial para bloqueio e transferência de valor da conta-corrente depósito vinculada para a conta-corrente judicial, o CONTRATANTE notificará a empresa CONTRATADA sobre a ordem judicial e informará que o valor transferido judicialmente será glosado por ocasião do primeiro pagamento e dos subsequentes a serem efetuados à empresa e depositados na conta-depósito vinculada para recomposição do saldo.

9.16 Será retido do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada, na forma estabelecida no parágrafo único do art. 1º da Resolução nº 169 do CNJ, o valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-corrente, caso o banco público promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

9.17 Os recursos depositados nas Contas Vinculadas serão aplicados em Poupança, destinadas à pessoa jurídica privada, cujos depósitos são remunerados pelo índice da poupança ou taxa de juros decorrente de Acordo de Cooperação Técnica.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

10 VIGÊNCIA

10.1 O prazo de vigência deste contrato é de 18 (deizoto) meses, contado da data do início da efetiva prestação dos serviços, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, mediante termo aditivo, desde que haja autorização formal da Diretoria-Geral de Administração, e observados os seguintes requisitos:

10.1.1 os serviços tenham sido prestados regularmente;

10.1.2 o CONTRATANTE mantenha interesse na realização do serviço;

10.1.3 o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para o CONTRATANTE;

10.1.4 a CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação;
e

10.1.5 os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação sejam eliminados.

11 DA RECOMPOSIÇÃO DE PREÇOS

11.1 Os preços dos itens envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de Lei) e materiais serão efetuados com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE acumulado no período, observado o interregno de 1 (um) ano da data de apresentação da proposta ou do início de vigência do último reajuste concedido.

11.1.1 Os reajustes a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

11.1.2 Caso não tenha havido ressalva quanto ao reajuste em eventual instrumento de prorrogação contratual, os efeitos de reajuste posteriormente concedido correrão a partir da data de aquisição de direito a reajuste após a assinatura do mencionado instrumento.

11.2 Os preços dos itens envolvendo a folha de salário serão repactuados com base em convenção, acordo coletivo ou em decorrência de lei, desde que observada a periodicidade mínima de um ano, contada a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, e a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

11.2.1 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

11.3 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 ou



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

convenção coletiva que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

11.3.1 Com base em ocorrências registradas durante a execução do contrato, poderão ser negociados os seguintes itens gerenciáveis: auxílio doença, licença paternidade, faltas legais, acidente de trabalho, aviso prévio indenizado e indenização adicional;

11.3.2 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.

11.4 A decisão sobre o pedido de repactuação será proferida no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

11.4.1 O prazo acima ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

11.5 O prazo para solicitação da repactuação contratual pela CONTRATADA terá início a partir da data de homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato e findará na data da prorrogação contratual subsequente, ou seja, na data em que for assinado o termo aditivo de prorrogação.

11.5.1 As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

11.5.2 Nas hipóteses em que as negociações para a celebração do acordo ou convenção de trabalho, ou solução do dissídio coletivo eventualmente instaurado, se prolonguem após a data-base da categoria profissional abrangida pelo contrato e, nesse intervalo, o CONTRATANTE convoque a CONTRATADA para prorrogação contratual, caberá à CONTRATADA solicitar a inclusão, no novo termo aditivo a ser celebrado, de cláusula que resguarde o seu direito à repactuação tão logo disponha do instrumento relativo ao acordo ou convenção devidamente registrado.

11.6 Os efeitos financeiros decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

11.6.1 A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

11.6.2 Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações; ou



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

11.6.3 Em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

11.7 O pagamento retroativo será concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade e apenas em relação à diferença porventura existente.

11.8 A repactuação não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico do contrato com base no disposto no art. 65, II, “d”, da Lei nº 8.666/93.

12 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1 São obrigações do CONTRATANTE, além das estabelecidas no Termo de Referência:

12.1.1 permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços;

12.1.2 prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venha a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;

12.1.3 promover a alocação inicial dos postos de trabalho e seus devidos ajustes;

12.1.4 colocar à disposição dos empregados da CONTRATADA local para a guarda de uniforme e outros pertences necessários ao bom desempenho dos serviços;

12.1.5 efetuar a configuração e disponibilização dos acessos à rede do TRT-22 e ao sistema de Service Desk (**Ferramenta do ASSYST**), **com base nos documentos apresentados pela CONTRATADA**, para todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços;

12.1.6 comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato; e

12.1.7 observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no anexo A do Termo de Referência, solicitando as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 São obrigações da CONTRATADA, além das estabelecidas no Termo de Referência:

13.1.1 efetuar o pagamento dos salários dos empregados mediante depósito bancário, na conta dos empregados, em agência preferencialmente



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

localizada na cidade de Teresina;

13.1.2 viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, bem como o acesso via internet por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;

13.1.3 oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção do extrato de recolhimento sempre que solicitado pela fiscalização;

13.1.4 nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-lo na execução do contrato;

13.1.5 manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

13.1.6 reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

13.1.7 responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

13.1.8 respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do CONTRATANTE.

13.2 São expressamente vedadas à CONTRATADA:

13.2.1 a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE;

13.2.2 a subcontratação para a execução do objeto deste contrato;

13.2.3 a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE, durante a vigência deste contrato;

13.2.4 a contratação de cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região.

13.3 Entre as medidas de segurança a serem tomadas no tocante à execução contratual, ao sigilo de todas as informações contratuais e à segurança dos documentos que compõem este instrumento, deve a CONTRATADA:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

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

13.3.2 fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura, pelo representante legal da CONTRATADA, do Termo de Ciência – modelo conforme Anexo D do termo, contendo a declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, e assinatura, por todos os empregados da CONTRATADA envolvidos na contratação, do Termo de Compromisso - modelo conforme Anexo C do termo de referência;

13.3.3 não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores sejam retirados das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, pentes de memórias, documentos, mensagens eletrônicas e outros meios;

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

14 ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

14.1 O CONTRATANTE designará equipe de gestão da contratação, por meio de Portaria, para o acompanhamento e a fiscalização da contratação.

14.2 A fiscalização se dará na forma do item 15 do Termo de Referência.

14.3 A existência de fiscalização por parte do CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades na execução dos serviços assumidos, nem perante terceiros, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica a co-responsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes ou preposto.

14.4 A fiscalização pode sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

14.5 À fiscalização caberá verificar periodicamente o cumprimento pela CONTRATADA das normas de segurança e medicina do trabalho.

14.6 A execução completa do contrato só acontecerá quando a CONTRATADA comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas referente à mão de obra utilizada.

15 CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES TRABALHISTA E SOCIAIS

15.1 Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais da contratada serão exigidas, dentre outras, as seguintes comprovações:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

15.1.1 No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

15.1.1.1 Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

15.1.1.2 Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, devidamente assinada pela CONTRATADA;

15.1.1.3 Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços;

15.1.2 Entrega até o dia 30 (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 ou em “sítios” específicos:

15.1.2.1 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

15.1.2.2 Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

15.1.2.3 Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

15.1.2.4 Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

15.1.2.5 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

15.1.3 Entrega, quando solicitado pelo CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:

15.1.3.1 Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério do CONTRATANTE;

15.1.3.2 Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o CONTRATANTE;

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

15.1.3.4 Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), 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;

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

15.1.4 Entrega da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo máximo de 30 dias:

15.1.4.1 Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

15.1.4.2 Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

15.1.4.3 Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

15.1.4.4 Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

15.1.5 Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no subitem 15.1.1 deverão ser apresentados.

15.1.6 Caso haja indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, a fiscalização deverá oficiar ao Ministério da Previdência Social e à Receita Federal do Brasil – RFB;

15.1.7 Caso haja indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, a fiscalização deverá oficiar ao Ministério do Trabalho e Emprego;

15.1.8 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação observadas pela fiscalização poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções;

15.1.8.1 O CONTRATANTE poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação;

15.1.9 Quando da rescisão contratual, a fiscalização requisitará os documentos probatórios do pagamento das verbas rescisórias pela CONTRATADA ou a comprovação de que os empregados foram realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem a interrupção do contrato de trabalho.

16 PENALIDADES

16.1 O CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, garantida a prévia defesa, as penalidades seguintes:

16.1.1 Advertência;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

16.1.2 Multa de;

16.1.2.1 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor contratado, em caso de atraso no início da execução dos serviços, até o limite de 10% (dez por cento). O atraso injustificado por período superior a 20 (vinte) dias poderá caracterizar a inexecução total do contrato.

16.1.2.2 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado no mês de ocorrência, por deixar de pagar salário, benefícios (vale-transporte e auxílio alimentação) ou deixar de recolher FGTS e contribuições sociais previdenciárias dos seus empregados alocados para a equipe permanente nos prazos legais devidos;

16.1.2.3 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal da contratação, independente da glosa relativas aos serviços não prestados, na ocorrência de inexecução parcial da contratação.

16.1.2.3.1 Entende-se por inexecução parcial qualquer ação ou omissão culposa ou dolosa da CONTRATADA que implique a descontinuidade parcial ou temporária dos serviços apta a implicar eventual rescisão contratual;

16.1.2.4 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, aplicada na ocorrência de inexecução total do objeto sob quaisquer das hipóteses enumeradas nos inc. I a XI e XVIII do art. 78 da Lei nº 8.666/93, das quais resulte prejuízo para o CONTRATANTE;

16.1.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região, pelo prazo de até dois anos;

16.1.4 Impedimento de licitar e contratar com a União, com o consequente descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, quando apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto, falhar na execução do objeto, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

16.1.4.1 Para os fins do caput do item 16.1.4, consideram-se como comportamento inidôneo previsto na alínea 'e' os atos descritos nos artigos 92, parágrafo único, e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993

16.1.4.2 Quando ensejar o retardamento da execução do objeto ou falhar na execução do objeto, será cumulativamente aplicada multa nas seguintes condições:

16.1.4.2.1 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 30% (trinta por cento) em relação à meta



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

prevista, em determinado mês, limitado a 10% sobre o valor mensal do contrato;

16.1.4.2.2 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% (dez por cento) em relação à meta prevista em 3 (três) medições consecutivas, ou em 3 (três) medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses, limitado a 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato;

16.1.4.2.3 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, consumadas ou ainda que apenas tentadas, limitado a 30% sobre o valor mensal do contrato.

16.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir o Contratante pelos prejuízos causados, e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem 16.1.3.

16.2 Além das penalidades acima elencadas, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, e das glosas em nota por não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), serão aplicadas as multas a seguir, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo:

Multas Gerais		
ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PERCENTUAL
1	Violar um ou mais itens do Termo de compromisso de manutenção de sigilo.	0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência, até o limite de 20%.
2	Permitir a presença de profissional sem uniforme ou crachá, quando em serviço nas dependências do TRT-22.	0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por empregado e por ocorrência, até o limite de 10%.
3	Recusar-se a executar serviços inerentes ao contrato determinado pela fiscalização.	0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato, por serviço e por dia, até o limite de 10%.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:		
ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	MULTA (PERCENTUAL)
1	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização do CONTRATANTE .	0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência. . Até o limite de 10%.
2	Entregar/pagar os salários, auxílio-transporte e/ou auxílio-refeição nas datas avençadas.	0,4% (quatro décimos por cento) ao dia por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato. Até o limite de 4%.
3	Cumprir qualquer cláusula do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria envolvida na execução dos serviços.	0,5% (cinco décimos por cento) ao dia por ocorrência sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 10%.

16.2.1 Atingido quaisquer dos limites acima, a cada mês da prestação do serviço e a critério do **CONTRATANTE**, poderá não ser permitida a continuidade da contratação, ficando a **CONTRATADA** sujeita à rescisão contratual, respectivas multas e demais cominações legais previstas.

16.3 As multas previstas neste contrato poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, às demais penas previstas nas Leis nºs 8.666/1993 e 10.520/2002.

16.4 Decorridos os prazos de defesa prévia e de recurso, e mantida a aplicação da multa, será emitida GRU (Guia de Recolhimento da União) para o recolhimento, por parte da CONTRATADA, à conta do Tesouro Nacional.

16.5 As multas porventura aplicadas poderão ser deduzidas da fatura a ser paga ou cobradas diretamente da CONTRATADA.

16.6 Esgotados os meios administrativos para a cobrança do valor devido pela CONTRATADA, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa, para cobrança judicial.

16.7 Além das sanções previstas nesta cláusula, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas no Acordo de Níveis de Serviços.

16.8 A aplicação de qualquer penalidade realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei 8.666/93 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784/99.

16.8.1 A autoridade competente na aplicação das sanções levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

16.8.2 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

17 RESCISÃO

17.1 A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.

17.1.1 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

17.2 No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

18 GARANTIA

18.1 A CONTRATADA deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

18.1.1 Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

18.1.2 Seguro garantia;

18.1.3 Fiança bancária;

18.2 A garantia apresentada deverá ter validade durante a execução do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, observados ainda os seguintes requisitos:

18.2.1 a garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

18.2.1.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

18.2.1.2 prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

18.2.1.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA; e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

18.2.1.4 obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

18.2.2 a modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem 18.2.1;

18.2.3 a garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

18.3 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

18.3.1 A mesma disciplina se aplica nos casos em que houver a necessidade de alteração do valor da garantia ou de sua renovação, cujo prazo para apresentação da garantia será de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do termo aditivo.

18.3.2 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.4 O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

18.5 O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

18.5.1 A garantia deverá ser reconstituída pela CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação expedida pelo CONTRATANTE para esse fim, de forma a manter o valor da garantia.

18.6 A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes deste contrato.

18.6.1 Caso o mencionado pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento das verbas trabalhistas, observada a legislação que rege a matéria.

18.7 A garantia será considerada extinta com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato, após o término da vigência do contrato, no prazo de:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

18.7.1 até 10 (dez) dias úteis da comprovação do adimplemento de todas obrigações da CONTRATADA oriundas deste contrato, observado o prazo do subitem 18.6.1; ou, no caso de sinistro,

18.7.2 de até 10 (dez) dias úteis da comprovação do pagamento das verbas trabalhistas rescisórias e das multas aplicadas, bem como o ressarcimento de eventuais prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

19 DA TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE

19.1 A CONTRATADA transfere ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

20 FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Piauí, para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste termo de contrato.

E por estarem de acordo, as partes assinam em duas vias o presente contrato.

Teresina, ____ de _____ de 2017.

P/ CONTRATANTE:

P/ CONTRATADA:



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO TRT22 Nº 422/2016
PREGÃO ELETRÔNICO TRT22 Nº ____/2017
ANEXO ÚNICO AO CONTRATO TRT22 Nº ____/2017**

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão **estabelecidas** metas conforme tabela adiante. A apuração dos indicadores deverá ser feita pela CONTRATADA a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados (**Ferramenta do ASSYST**), que servirá de base na elaboração dos relatórios detalhados que irão compor o chamado Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS).
- 1.2 A apuração dos indicadores relativos ao tempo de solução das demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora do registro inicial da demanda na ferramenta do ASSYST e no horário de funcionamento do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região.
- 1.3 O chamado técnico que for escalado de maneira indevida da Central de Serviços para outro nível de atendimento (N2 ou N3) e eventualmente retornar para Central de Serviços, terá o novo tempo somado ao tempo anterior em que ficou na Central de Serviços. A mesma regra vale para escalonamento indevido do N2 para o N3.
- 1.4 A suspensão e a transferência (escalonamento) de demandas deverão observar estritamente as condições, regras e os procedimentos estabelecidos no termo de referência. A suspensão da contagem de tempo dos chamados, só será permitida em casos excepcionais, devidamente justificados e documentados na ferramenta do ASSYST.
- 1.5 A mensuração será realizada utilizando indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços contratados, para os quais são estabelecidos níveis mínimos de serviços referenciados pelo seu ID (NMSID). Esses indicadores são referenciados pelo seu ID (INDICADORID) e são expressos em unidades de medida como: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis.
- 1.6 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

1.6.1 Devem constar nesse documento, além dos relatórios contendo os valores relativos aos indicadores e o quantitativo de unidades utilizadas de cada serviço, outras informações como os valores dos indicadores dos níveis mínimos de serviço alcançados e não alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, bem como demais informações relevantes para a gestão contratual.

2 INDICADORES, DEFINIÇÕES E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

ID	Indicador	Definição	Nível Mínimo de Serviço (NMS)
1	N1.1	Índice mensal do tempo médio de duração das ligações telefônicas com destino na Central de Serviços do TRT da 22ª Região. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da duração de todas as ligações telefônicas completadas com destino na Central de Serviços do TRT da 22ª Região / número de ligações telefônicas completadas com destino na Central de Serviços do TRT da 22ª Região.	30 minutos [valor máximo aceitável]
2	N1.2	Índice mensal de chamados elegíveis para o N1 solucionados em até 20 minutos depois de registrados. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis solucionados pelo N1 em até 20 minutos depois de registrados pelo N1 e que não foram escalados para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento.	0,55 [valor mínimo aceitável]
3	N1.3	Índice mensal de chamados elegíveis para o N1 solucionados em até 30 minutos depois de registrados. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis solucionados pelo N1 em até 30 minutos depois de registrados pelo N1 e que não foram escalados para	0,75 [valor mínimo aceitável]



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ID	Indicador	Definição	Nível Mínimo de Serviço (NMS)
		outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento.	
4	N1.4	Índice mensal do tempo médio de solução das solicitações no serviço do N1. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução dos chamados elegíveis para o N1 solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados elegíveis para o N1 solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento.	30 minutos [valor máximo aceitável]
5	N1.5	Índice mensal da taxa de resolução de solicitações dos usuários no serviço de atendimento N1. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da quantidade de chamados elegíveis solucionados pelo N1 sem escalonamento para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados registrados pelo N1.	0,25 [valor mínimo aceitável]
6	N1.6	Índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N2 ou N3 uma solicitação caracterizada como “não elegível” para solução no N1. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo gasto entre o registro dos chamados não elegíveis para o N1 e o seu escalonamento para o N2 ou N3 / quantidade de chamados registrados pelo N1 e escalados para o N2 ou N3.	15 minutos [valor máximo aceitável]
7	N1.7	Índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N2ESP uma solicitação caracterizada como “não elegível” para solução no N1. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo gasto entre o registro dos chamados válidos pelo N1 e o seu escalonamento para o N2ESP / quantidade de chamados válidos registrados pelo N1 e	6 minutos [valor máximo aceitável]



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ID	Indicador	Definição	Nível Mínimo de Serviço (NMS)
		escalados para o N2ESP.	
8	N1.8	Índice mensal de solicitações escaladas equivocadamente pelo serviço do N1 para outros serviços de atendimento. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis escalados equivocadamente pelo N1 para outro nível de serviço de atendimento / quantidade de chamados elegíveis para o N1.	0,05 [valor máximo aceitável]
9	N1.9	Grau de satisfação dos usuários.	(0,65) 65% dos usuários participantes da pesquisa com escolha dos 2(dois) níveis mais alto de satisfação (bom ou excelente) [valor mínimo aceitável].
10	N2.1	Índice mensal de chamados resolvidos em até 60 minutos depois de recebidos. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados resolvidos pelo N2 em até 60 minutos depois de recebidos pelo N2 / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	0,60 [valor mínimo aceitável]
11	N2.2	Índice mensal de chamados resolvidos em até 120 minutos depois de recebidos. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados resolvidos pelo N2 em até 120 minutos depois de recebidos pelo N2 / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	0,75 [valor mínimo aceitável]
12	N2.3	Índice mensal de chamados resolvidos em até 24 horas depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados resolvidos pelo N2 em até 24 horas depois de recebidas pelo N2 / quantidade de chamados	0,90 [valor mínimo aceitável]



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ID	Indicador	Definição	Nível Mínimo de Serviço (NMS)
		resolvidos pelo N2.	
13	N2.4	Índice mensal do tempo médio de solução de chamados no serviço de atendimento presencial normal (N2). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução dos chamados resolvidos pelo N2 / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	120 minutos [valor máximo aceitável]
14	N2.5	Índice mensal da taxa de resolução de chamados no serviço de atendimento presencial (N2). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da quantidade de chamados resolvidos pelo N2 sem escalonamentos para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados resolvidos pelo N2.	0,60 [valor mínimo aceitável]
15	N2.6	Índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N3 um chamado caracterizado como “não elegível” no serviço de atendimento presencial (N2). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo gasto entre o recebimento do chamado no N2 e o seu escalonamento para o N3 / quantidade de chamados escalonados do N2 para o N3.	45 minutos [valor máximo aceitável]
16	N2.7	Índice mensal de chamados escalados equivocadamente pelo serviço de atendimento presencial normal (N2) para outros níveis de serviços de atendimento. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados escalados equivocadamente para outro nível de serviço de atendimento / quantidade de chamados escalados pelo N2.	0,10 [valor máximo aceitável]



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ID	Indicador	Definição	Nível Mínimo de Serviço (NMS)
17	N2.8	grau de satisfação dos usuários.	(0,65) 65% dos usuários participantes da pesquisa com escolha dos 2(dois) níveis mais alto de satisfação (bom ou excelente) [valor mínimo aceitável].
18	N2ESP.1	Índice mensal de chamados resolvidos em até 25 minutos depois de recebidos. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis para o N2ESP resolvidos em até 25 minutos depois de recebidos pelo N2ESP / quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	0,50 [valor mínimo aceitável]
19	N2ESP.2	Índice mensal de chamados resolvidos em até 1 hora depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis para o N2ESP resolvidos em até 1 hora depois de recebidos pelo N2ESP / quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	0,70 [valor mínimo aceitável]
20	N2ESP.3	Índice mensal de chamados resolvidos em até 7 horas depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados elegíveis para o N2ESP resolvidos em até 7 horas depois de recebidas pelo N2ESP / quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	0,85 [valor mínimo aceitável]
21	N2ESP.4	Índice mensal do tempo médio de solução de chamados no serviço de atendimento presencial especializado (N2ESP). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução de chamados resolvidos pelo N2ESP / quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	120 minutos [valor máximo aceitável]



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ID	Indicador	Definição	Nível Mínimo de Serviço (NMS)
22	N2ESP.5	Índice mensal da taxa de resolução de chamados no serviço de atendimento presencial especializado (N2ESP). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP sem contato direto com o N3 ou com escalonamento para o N3/ quantidade de chamados resolvidos pelo N2ESP.	0,60 [valor mínimo aceitável]
23	N2ESP.6	Relatório de grau de satisfação dos usuários.	(0,65) 65% dos usuários participantes da pesquisa com escolha dos 2(dois) níveis mais alto de satisfação (bom ou excelente) [valor mínimo aceitável].

2.1 Os **INDICADORES** dos **NÍVEIS** mínimos de serviços poderão ser revistos durante a execução contratual em reunião a ser agendada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, desde que as alterações nos indicadores sejam importantes para a melhoria na qualidade de execução dos serviços. As alterações nos indicadores deverão observar o equilíbrio econômico financeiro do contrato para o cumprimento de novas exigências pela CONTRATADA.

2.2 A suspensão de chamados refere-se aos chamados em que não foi possível o contato com o usuário ou que o prosseguimento da ação depende do usuário ou caso a conclusão do chamado dependa de peças para corrigir o problema no equipamento.

2.2.1 Todas as eventuais suspensões deverão ser devidamente justificadas e documentadas.

2.2.2 Ocorrências de suspensão indevidas estarão sujeitas à aplicação de penalidades.

2.3 Os chamados que apresentarem não conformidades no atendimento terão marcação feita pela fiscalização ou comissão de **FISCALIZAÇÃO**, com o respectivo motivo e também servirão de base para eventual aplicação de penalidades.

3 MEDIÇÃO E PAGAMENTO MENSAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

3.1 As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, constando no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços entregue pela CONTRATADA.

3.2 Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela abaixo. **A CONTRATADA terá glosa de 0,35% (zero vírgula trinta e cinco por cento) sobre o valor total mensal da nota de serviço (fatura) a cada 15 (quinze) pontos atingidos.**

Aplicar-se-á a referida pontuação, para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA deixar de:			
Nº	Descrição	Referência	Pontos
01	Atingir índices ou indicadores de níveis de serviços, estabelecidos no Termo de Referência e demais anexos.	Por ocorrência	30
02	Realizar os atendimentos dos chamados, seguindo a prioridade, definida, pelo CONTRATANTE, no Termo de Referência e demais anexos.	Por ocorrência	15
03	Escalonar em até 20 minutos chamados elegíveis do N1, caso em 20 minutos não consiga resolver ou caso o chamado não seja elegível para o N1, para outro nível de atendimento.	Por ocorrência	15
04	Escalonar em até 45 minutos chamados elegíveis do N2, caso em 45 minutos não consiga resolver ou caso o chamado não seja elegível para o N2, para N3 do Contratante.	Por ocorrência	15

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

3.4 As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pela Equipe ou membro da Gestão da Contratação, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.

3.5 A soma do valor de todas as glosas para cada mês de medição dos serviços será limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato.

3.6 Não haverá glosa na nota pelo descumprimento de um indicador, se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto ou outro motivo que demonstre não ser responsabilidade da CONTRATADA.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

3.7 O modelo de pagamento adotado no contrato será um modelo de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço.

3.8 Portanto, 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 da CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

3.9 Não haverá previsão de bônus, pagamentos adicionais ou qualquer pagamento extra para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, como também o não atendimento da mesma meta em outro período.

3.10 O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao valor mensal de prestação dos serviços (VMS) subtraídos dos somatórios das glosas por descumprimento de acordos de serviços, conforme o item 3.2.

3.11 As metas dos níveis mínimos de serviços devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês e consolidadas em relatório a ser entregue entre o primeiro e quinto dia útil do mês subsequente.

3.12 O tempo de solução dos chamados será contado a partir do 1º contato do cliente (registro inicial na ferramenta do ASSYST).

4 DEFINIÇÕES

4.1 **Solicitação:** Demanda do usuário, formalizada através de um dos canais de comunicação disponibilizados para uso dos serviços de atendimento.

4.2 **Chamado:** Registro de uma solicitação feita por um usuário no sistema de gerenciamento de chamados - Ferramenta do ASSYST. Um chamado é considerado:

4.2.1 **válido**, quando a solicitação do usuário está de acordo com algum item do catálogo de serviços e não possui informação explícita nos *scripts* de atendimento que informa que tal solicitação é inválida, caso contrário o chamado é considerado inválido.

4.2.2 **elegível**, para um determinado nível de serviço, quando o nível de serviço possui autorização, capacidade técnica e competência para resolvê-lo e as atividades para resolução do chamado estão alinhadas com as atividades próprias daquele serviço, caso contrário o chamado é considerado não elegível para o nível de serviço específico.

4.3 **Tarefa:** Registro de uma atividade dentro do sistema de gerenciamento de chamados. Para o atendimento de um chamado pode ser atribuído uma tarefa, ou



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

mesmo diversas tarefas. A criação e execução de tarefas estão vinculadas a natureza das atividades, ou seja, para um chamado onde é solicitada a instalação de um scanner e uma impressora serão criadas duas tarefas, pois as atividades incluem dois ativos de TI distintos. Por outro lado, em um chamado onde é solicitada a configuração de uma impressora em um microcomputador será criada apenas uma tarefa, pois a atividade é executada principalmente no microcomputador.

4.4 **Incidente:** Interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço atualmente em produção.

4.5 **Problema:** condição identificada pela ocorrência de múltiplos incidentes que apresentam sintomas comuns ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa originária.

4.6 **Scripts de atendimento:** Roteiro de passos a serem executados pelas equipes de atendimento na resolução de chamados.

4.7 **Base de conhecimento:** Repositório onde se concentram os *scripts* de atendimento e a inteligência gerada durante o trabalho de resolução de chamados, com vistas a tornar mais eficaz e eficiente a resolução dos chamados futuros.

4.8 **ITIL V3:** conjunto de boas práticas para a gestão da infraestrutura, operação e manutenção de serviços na área de tecnologia da informação, que foi padronizado sob o nome ITIL (da sigla em inglês Information Technology Infrastructure Library), atualmente em sua terceira versão.

4.9 **Chamados pausados:** São aqueles que a contagem do tempo de resolução é temporariamente parada na ferramenta do ASSYST.

4.10 **Chamados reabertos:** São aqueles cujo o mesmo incidente, com as mesmas características, apresente no mesmo equipamento ou usuário no prazo de até 24 horas após o fechamento.

4.11 **Hora Útil:** Serão consideradas como hora útil a título de acompanhar o atingimento das metas o horário de funcionamento do Tribunal.

5 RELATÓRIO GERENCIAL MENSAL

5.1 Durante a execução contratual, o CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão o formato e as informações adicionais que deverão constar no Relatório gerencial mensal.

5.2 A CONTRATADA deverá entregar até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório gerencial padronizado (Relatório de Níveis de Serviços).

5.3 O relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

5.3.1 Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

5.3.1.1 Tipo de chamado;

5.3.1.2 Categoria (Incidentes X Requisições);

5.3.1.3 Usuário Afetado e localidade (Os 10 (dez) usuários que mais abrem chamados);

5.3.1.4 Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º nível;

5.3.1.5 Percentual de chamados não elegíveis para o N1 escalados dentro do tempo estabelecido de 20 minutos;

5.3.1.6 Motivos de abertura;

5.3.1.7 Percentual de reabertura de chamados de suporte presencial (N2, N2ESP, N2EXT);

5.3.1.8 cálculo das glosas.

5.3.2 As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;

5.3.3 Níveis de serviço do atendimento:

5.3.3.1 Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços que comprovem o cumprimento dos Indicadores de Desempenho;

5.3.3.2 Tempos médios de atendimento em 1º, 2º ;

5.3.3.3 Tempos de solução dos chamados de equipamentos em garantia por fornecedores externos;

5.3.3.4 Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas do CONTRATANTE.

5.3.4 Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários (nos mês em que houver pesquisa de satisfação).

Teresina, ____ de _____ de 2017.

P/ CONTRATANTE:

P/ CONTRATADA: