



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Prestação de serviços continuados de service-desk, atendimento presencial, manutenção de redes e CFTV.

JUL/2022

Objetivos do Documento

Este documento consiste em Estudos Preliminares necessários para assegurar a viabilidade da contratação, mensurar os riscos, determinar uma estratégia para a contratação, fornecer subsídios para a elaboração do Termo de Referência, bem como definir um plano de sustentação para a solução contratada.

Controle de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
19/01/2022	1	Redação inicial com base no contrato vigente e no ETP do TRT18	Equipe de planejamento
04/11/2022	2	1) Melhorias de redação: a) Não aplicação da similaridade para composição da estimativa de preços. b) Uso apenas do ACT para composição da estimativa de preços c) Análise da contratação de Centrais Telefônicas Remotas 2) Limite de dois dias úteis para entrega de relatórios fiscais para o fiscal técnico	Paulo Adriano, Erickson Diniz de Oliveira , Leandro Candido Oliveira , IL José Oliveira e Rebouças
30/11/202	2	Retirada da necessidade da Certificação, ficando necessário apenas o certificado.	IL José Oliveira e Rebouças
13/01/2023	2.1	Acerto dos itens e quantitativos de EPI	Leandro Marçal e Il José
09/02/2023	2.1	Alteração do ANEXO XII	

Processos administrativos relacionados

Nº	Assunto	Observação
4439/2019	Contratação para prestação de serviço terceirizados de service desk e manutenção de redes - COMERCIAL LENA LTDA - PE 035/2019	Processo referente à atual contratação cuja vigência acabará em outubro de 2022.
1602/2022	PA da contratação atual	

1. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante			
Titular	IL José Oliveira e Rebouças		
Lotação	Divisão de Relacionamento e Atendimento de TIC		
E-mail	il.reboucas@trt18.jus.br	Telefone	3222-5068
Suplente	Leandro Cândido Oliveira		
Lotação	Coordenadoria de Infraestrutura de TIC		
E-mail	leandro.oliveira@trt18.jus.br	Telefone	3222-5120
Integrante Técnico			
Titular	Victor Veli Cunha		
Lotação	Gerência de Atendimento de TIC		
E-mail	victor.cunha@trt18.jus.br	Telefone	3222-5055
Suplente	Erickson Diniz de Oliveira		
Lotação	Seção de Redes de Comunicação		
E-mail	erickson.oliveira@trt18.jus.br	Telefone	3222-5045
Integrante Administrativo			
Titular	Paulo Adriano Silva dos Santos		
Lotação	Seção de Apoio às Contratações de TIC		
E-mail	pauloadriano.santo@trt18.jus.br	Telefone	3222-5012
Suplente	Alexandre Rosa da Silva		
Lotação	Planejamento de Contratações de TIC		
E-mail	alexandre.rosa@trt18.jus.br	Telefone	3222-5816

2. ANÁLISE DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição da Solução

Prestação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para:

- atendimento a usuários (Service Desk) de tecnologia da informação e comunicação do TRT18;
- suporte técnico presencial;
- manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em rede de telecomunicações, doravante neste documento chamado de Manutenção de Redes;
- manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em circuito fechado de TV, doravante neste documento chamado de CFTV;

2.2. Justificativa da Necessidade da Contratação

No TRT18, as atividades administrativas e judiciárias, na sua totalidade, são dependentes de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) – equipamentos, redes, softwares ou sistemas de informação – que se tornaram indispensáveis para seu funcionamento. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC e do funcionamento do Tribunal.

Com o objetivo de oferecer suporte técnico com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário por meio de central telefônica e atendimento presencial, faz-se imprescindível a implantação de uma central de serviços (Service Desk) de suporte técnico para o primeiro nível de atendimento (atendimento telefônico).

Registre-se que a opção de alocação dos postos de atendimento para o primeiro nível nas dependências do Tribunal decorre de: o Órgão já possui infraestrutura implantada para suportar a alocação da mão de obra (espaço físico, mobiliário e equipamentos de informática, licença de softwares, etc.), assim não gera custos adicionais para o Tribunal e não precisam ser adicionados como ferramental na contratação, resultando em economia de recursos; e que a alocação destes em um mesmo ambiente favorece a disseminação da base de conhecimento, que é primordial, considerando o escopo desta contratação.

A prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em redes de telecomunicações também mostra-se essencial para assegurar a integridade das redes de comunicações, que hoje incorporam serviços essenciais, sem os quais a atividade jurisdicional e administrativa é inviável; Esta manutenção necessita de mobilização de profissionais com competência técnica para prestação de serviços correlatos, em especial, quanto à manutenção da certificação das redes de comunicações.

No que tange à possibilidade de desmembramento da contratação em duas outras - atendimento a usuário e suporte técnico presencial não é vantajoso para este Regional, pelos motivos abaixo explicitados:

O primeiro aspecto a ser considerado é o custo administrativo com a gestão contratual, a qual implica na abertura de uma conta vinculada para cada contrato firmado. É de conhecimento das unidades que trabalham com a gestão de contratos terceirizados, a excessiva rotinas de fiscalização administrativa: documentação fiscal, trabalhista, previdenciária, folhas de ponto e de pagamento e gestão de conta vinculada (liberação de valores conforme fato gerador). Portanto, a separação da contratação em duas, implicará em aumento de trabalho de fiscalização, não apenas para equipe de gestão da contratação, mas também para outras unidades que executam partes do processo de pagamento mensal (orçamento e finanças) e prorrogação contratual (licitação e contratos).

Outro aspecto é o risco para a Administração no que tange a boa execução contratual (risco de inadimplência por parte da contratada). Nesse ponto, cabe destacar alguns trechos do acórdão 8.364/2012 - TCU:

21. É cediço que todo contrato de terceirização, para ser bem executado, demanda uma estrutura mínima central — um escritório, um coordenador,

telefone etc. Tais custos devem ser suportados pelos recursos advindos do contrato, já que esta é a fonte de recursos da empresa. Assim, contratos muito pequenos não geram renda suficiente para a manutenção dessa estrutura mínima, situação que pode levar o contratado ao colapso.

...

27. Há diversas experiências no TCU, especialmente nas Secretarias de Controle Externo nos Estados, demonstrando que empresas que gerenciam pequenos quantitativos de postos de trabalho não se sustentam ao longo do tempo, logo vão à falência e, não raro, são abandonadas pelos responsáveis/proprietários, que fogem de suas responsabilidades contratuais, deixando os empregados entregues à própria sorte.

28. Nesses casos, a Administração é obrigada a intervir no contrato e buscar soluções tendentes a minimizar os prejuízos a que os empregados ficam sujeitos, efetuando, por exemplo, o pagamento direto dos salários, dos benefícios e das obrigações patronais relativamente às questões trabalhistas e previdenciárias.

29. Quando a Administração contrata determinada empresa com capacidades técnico-operacional, profissional e econômico-financeira frágeis, o prejuízo social, econômico e administrativo é certo e enorme. E é justamente desses prejuízos que a Administração do TCU deseja esquivar-se mediante a aplicação, dentre outras regras, da exigência editalícia aqui debatida e defendida.

30. Ressalta-se que o referido item 31.3 do edital do Pregão n. 65/2010 faz parte de um conjunto de medidas que a Administração do TCU passou a adotar a partir de 22/7/2010 (Pregão Eletrônico n. 48/2010).

31. Desde então, em maior ou menor grau, as novas medidas foram implementadas em 17 (dezessete) editais de pregões eletrônicos do TCU, sem que tivesse havido restrição à competitividade dos certames, conforme tabela de fls. 6-8, anexo 1.

32. Observa-se que nesses 17 procedimentos não houve nenhuma licitação deserta. Ao contrário, a grande maioria das licitações teve número significativo de concorrentes. Destarte, à exceção de uma das licitações, cujo preço global ficou exatamente igual ao estimado pela Administração, as demais tiveram preços cotados abaixo dos estimados.

33. Registre-se, ainda, que o mercado tem aceitado com bastante tranquilidade às exigências fixadas, pois apesar do grande número de concorrentes e de desclassificações por não preencherem os requisitos, um número reduzido de empresas questionaram as qualificações exigidas. Desse modo, entende-se como razoáveis as qualificações atualmente adotadas, inclusive a que trata do quantitativo de postos.

Embora o supracitado acórdão cuide de muitos outros aspectos relacionados a esse tipo de contratação, aqui, pretende-se destacar o custo operacional de um contrato muito pequeno. No caso deste estudo, o total de postos da contratação são 18. Se fossemos dividi-lo, ficariam 11 postos para atendimento ao usuário e 6 para suporte técnico - sem considerar o Coordenador. Nesse cenário, ficam duas contratações pequenas com grande risco para a Administração. Ainda, estaríamos

gerando um outro grande problema de ordem econômica: Como ficaria a questão do coordenador? Pois seriam necessários dois, um para cada contrato.

Assim, entendemos que a união de todos os postos, conforme é proposto neste estudo, com a inclusão de um cargo de Coordenador para acompanhar todas as atividades previstas é o melhor cenário para consecução dos objetivos da Administração que é a boa execução do contrato, atendendo as demandas do Tribunal, a um custo eficiente.

As ações preventivas da rede de computadores também geram economia para o Tribunal porque minoram as ações corretivas que possuem custos diretos e indiretos superiores aos de um plano de manutenção preventiva bem executado. A contratação ora proposta traz também vantagem estratégica para o Tribunal, uma vez que minimizará os transtornos causados aos jurisdicionados, por problemas de manutenção na rede de comunicações, se beneficiando da utilização de materiais, ferramentas e equipamentos que o Tribunal não dispõe.

Em setembro de 2020 foi autuado o processo administrativo 12201/2020, que realizou um estudo para verificar a viabilidade de contratação de serviços de manutenção no sistema de CFTV, controle de acesso e monitoramento de alarmes. Ao final do estudo, chegou-se à conclusão de que o funcionamento a contento da solução poderá ser alcançado da seguinte forma:

1. Aditivo qualitativo e quantitativo no contrato de terceirização de TI, propiciando a contratação de dois terceirizados adicionais com conhecimento técnico da solução empregada e a implementação de rotas preventivas e corretivas anuais;
2. Manter estoque técnico de ao menos 3 unidades de cada tipo de câmera; 5 unidades de: sensores IVA, leitores biométricos, fontes e outros consumíveis de menor valor;
3. Investimento em capacitação anual para administração e operação.

Portanto, esta contratação também visa suprir parte das necessidades apontadas no estudo de viabilidade de contratação de serviços de manutenção no sistema de CFTV, controle de acesso e monitoramento de alarmes para que os riscos no sistema sejam minimizados.

Vale ressaltar que, é permitida a prestação de forma contínua dos serviços, pois sua interrupção compromete o suporte técnico de microinformática e a saúde física e lógica da rede interna e metropolitana de dados (LAN e MAN), sem os quais o cumprimento da missão institucional do órgão seria gravemente afetada, de acordo com o Art. 15 da IN 05.

Por fim, ressalte-se também que, Todas as atividades são passíveis de execução indireta conforme § 1º do Art. 7º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 25 DE MAIO DE 2017 (IN 05). Enquadrando-se nos seguintes cargos extintos pela Lei Nº 9.632 de 07/05/98 e seus ANEXOS:

- 026013 - AGENTE TELECOMUNICACOES E ELETRICIDADE
- 024042 - OPERADOR DE TELECOMUNICAÇÕES 21300 - AEB 2;
- 026013 - AGENTE TELECOMUNICACOES E ELETRICIDADE 36205 - FNS 1;
- 065016 - AUXILIAR DE PROCESSAMENTO DE DADOS 26238 - UFMG 1;
- 026046 - AUXILIAR DE PROCESSAMENTO DE DADOS 26293 - FUNTEV 5;
- 065016 - AUXILIAR DE PROCESSAMENTO DE DADOS 26241 - UFPR 1;
- 065016 - AUXILIAR DE PROCESSAMENTO DE DADOS 26220 - ETF/SP 1;
- 026046 - AUXILIAR DE PROCESSAMENTO DE DADOS 26293 - FUNTEV 2;

- 043055 - AUXILIAR DE PROCESSAMENTO DE DADOS 36205 - FNS 2;
- 070056 - TEC. EM PROC. DE DADOS I P-030-94-86 13000 - MAARA 1;
- 042020 - TELEFONISTA 40501 - CNPQ 3;
- 026010 - AGENTE DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA 40601 - SUDENE 2;
- 010013 - AGENTE DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA 41000 - MC 12;

2.3. Normativos Específicos

- Instrução Normativa 05, de 26 de maio de 2017
 - https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/20239255/do1-2017-05-26-instrucao-normativa-n-5-de-26-de-maio-de-2017-20237783
- Resolução do CNJ estabelecendo as diretrizes
 - Resolução nº 182/2013 do CNJ
 - <https://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2013/09/portal-cnj-resolucao-n-182-de-17-de-outubro-de-2013.pdf>
- Portaria Regulamentadora
 - Portaria TRT 18ª GP/DG nº 396/2014 (alterada pelas Portarias TRT 18ª GP/DG Nº 550/2014, de DEJT de 11/11/2014, e Nº 4020/2018, de DEJT 14/12/2018)
 - <https://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2018/12/portaria-trt18-gp-dg-n-396-2014-consolidada.pdf>
- Fluxos do Processo
 - PC35 – Processo de Planejamento da Contratação.
 - <https://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2021/09/PCGTI-2.1-Processo-de-Contratacao-e-Gestao-de-Contratos-da-STI-v.1.pdf>
- Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação Versão 1.0” do TCU.
 - <https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A24F0A728E014F0B22132B79D2>

2.4. Alinhamento Estratégico da Contratação

O alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos fica evidenciado através da aprovação da ação nº 03 do PCSTIC 2022 ocorrida na 5ª Reunião do Comitê de Governança - CGOV - realizada em 10/09/2021 (doc. 676, PA 2540/2016).

Alinhamento Estratégico	Objetivo Estratégico
Plano Diretor de TIC - PDTIC 2021-2026	Objetivo 7: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas
PCSTIC - AÇÃO 03	Ação 03 - Manter postos de trabalho terceirizados para realizar a manutenção da rede lógica na capital e no interior e para realizar o 1º nível de atendimento da central de serviços de TIC.

2.5. Requisitos da Contratação

2.5.1. Requisitos Técnicos da Solução

Requisitos Tecnológicos (hardware e software)	
ID	Descrição
R.TC01	A nova Contratada deverá fornecer e manter durante a vigência do contrato 1 (um)

	<p>relógio de controle de ponto biométrico (impressão digital), conforme as seguintes especificações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ter capacidade para a identificação, registro e armazenamento dos dados de acordo com o número de postos de trabalho contratados, inclusive prevendo acréscimos e substituições; 2. registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho; 3. possuir sensor ótico para verificação obrigatória da impressão digital; 4. possuir modo de operação 1:N e 1:1; 5. possuir display de cristal líquido; 6. possuir <i>no-break</i> interno; 7. operar em modo <i>on-line</i> ou <i>off-line</i>; 8. ser compatível com <i>Microsoft Windows 7</i> ou superior; 9. estar de acordo com disposto na Portaria MTE nº 1.510, de 21 de agosto de 2009, e alterações posteriores, que disciplinam o registro eletrônico de ponto e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – SREP, principalmente, quanto à obrigatoriedade de utilização do Registrador Eletrônico de Ponto (REP); 10. possuir funcionalidade capaz de registrar motivo de atraso e demais casos que ensejem justificativas; 11. o sistema de controle de ponto deverá dispor de interface que permita ao TRT18 consultar via web as marcações de cada funcionário em cada período, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas, com possibilidade de geração de relatórios;
R.TC02	<p>Todos os softwares necessários para o desempenho das atividades de suporte, incluindo o suporte remoto, serão fornecidos pelo TRT18. A lista de softwares, bem como outras informações do ambiente computacional do TRT18 poderão ser obtidas por meio de vistoria técnica, mediante assinatura de termo de confidencialidade.</p>
R.TC03	<p>A Contratada deve abster-se de qualquer instalação de <i>hardware</i> ou <i>software</i> sem autorização expressa do TRT18.</p>

2.5.2. Requisitos Contratuais da Solução

Requisitos Contratuais	
ID	Descrição
R.CT01	A CONTRATADA deverá implementar, em 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a partir da assinatura do contrato, os postos de trabalho definidos na Tabela 01, nas dependências do TRT - 18ª Região
R.CT02	Os funcionários alocados no contrato serão substituídos sempre que a ausência for superior a 15 dias.
R.CT03	O substituto deverá possuir os requisitos mínimos exigidos para o cargo que está sendo alocado;

R.CT04	No caso do substituto, não será aceita a dilação do prazo de 60 dias para a apresentação dos certificados.
R.CT05	Incluir aplicação de penalidade para os seguintes itens: <ol style="list-style-type: none"> 1. Manter profissionais sem atender o percentual mínimo de qualificação exigida. 2. Não atender a quantidade mínima de profissionais (aplicação diária).

2.5.2.1. Demais requisitos contratuais estarão demonstrados no Termo de Referência.

2.6. Quantitativo a Ser Contratado

Para o dimensionamento da força de trabalho necessária à execução dos serviços de **suporte remoto da Central de Serviços, (6 postos)**, tomou-se por base a média histórica dos chamados (800/mês - Chamados Registrados no GLPI mais chamados registrados nos canais do Linha Vermelha - atendimento prioritário). Como cada atendimento dura em média 30 minutos, estima-se que cada atendente realizará em média 8 atendimentos por dia (atender o requerente, registrar o chamado, classificar para a fila correta e solucionar).

Para o dimensionamento da força de trabalho necessária à execução dos serviços de **suporte presencial, (5 postos)**, tomou-se por base a média histórica dos chamados (400/mês - Chamados Registrados no GLPI mais chamados registrados nos canais do Linha Vermelha - atendimento prioritário). Como cada atendimento dura em média 40 minutos, e levando em consideração o deslocamento do profissional até o local do atendimento, estima-se que cada atendente realizará em média 5 atendimentos por dia.

Para o dimensionamento da força de trabalho necessária à execução dos serviços de manutenção de redes, levamos em consideração a necessidade recorrente de reorganização, identificação e certificação do cabeamento das salas técnicas das unidades do interior e capital. Essas demandas necessitam imprescindivelmente de, no mínimo, dois funcionários para a realização adequada de cada tarefa. Assim, ocorre o inevitável deslocamento desses funcionários para as devidas localidades, causando o desfalque em seus postos fixos, o que justifica a necessidade de mais dois funcionários para o atendimento de chamados na capital. Ademais, a experiência adquirida com os contratos 30/2018 (PA. 10684/2017) e 54/2019 (PA 19982/2019) mostrou que para suprir a demanda na Capital é necessária a disponibilidade de no mínimo 2 funcionários para o atendimento imediato aos chamados. Outro ponto levado em consideração foi o aumento da infraestrutura de rede da Capital, com a inauguração do Complexo Trabalhista, o que vem resultando em maior demanda desta equipe.

Para o dimensionamento da força de trabalho necessária à execução dos serviços de CFTV, levamos em consideração o estudo realizado e documentado no PA 12201/2020, no qual sugere-se a contratação de dois terceirizados adicionais com conhecimento técnico da solução empregada e a implementação de rotas preventivas e corretivas anuais.

2.7. Levantamento de Mercado e Justificativa da Escolha do Tipo de Solução a Contratar

2.7.1. Soluções disponíveis no Mercado

Foram avaliados contratos em órgãos da administração pública e identificados os seguintes modelos de prestação de serviço de suporte:

2.7.1.1. Solução 1 - Sob demanda com nível mínimo de serviço

Trata-se de um modelo que remunera com base em níveis de serviço atingidos, conforme a quantidade de serviço demandado. Nessa forma de contratação, não são estabelecidos os quantitativos de profissionais por parte do órgão e a empresa fica responsável por dimensionar as equipes para atendimento das demandas. Normalmente é definida uma métrica para mensuração dos serviços prestados, como por exemplo, Unidade de Serviço Técnico (UST). São estabelecidas as regras (incluindo a definição do valor de remuneração para cada tipo de serviço prestado) e as metas para prestação do serviço. Caso os resultados não alcancem o acordado, a empresa sofre descontos na fatura (glosa).

2.7.1.1.1. As principais vantagens desse modelo são:

2.7.1.1.1.1. Permite que a empresa dimensione a equipe, segundo seu entendimento, para emprego da mão de obra com a eficiência e eficácia esperadas;

2.7.1.1.1.2. A possibilidade de alterar o tamanho das equipes para atender a flutuações da demanda; e

2.7.1.1.1.3. Possibilita o pagamento por chamados ou procedimentos realizados, que necessitam ser validados pelos usuários finais.

2.7.1.1.2. As principais desvantagens são:

2.7.1.1.2.1. A dificuldade em provisionar recursos materiais e técnicos para viabilizar a prestação dos serviços, considerando a alteração no tamanho da equipe em função da alteração do volume de demandas;

2.7.1.1.2.2. A necessidade de um alto grau de maturidade por parte do órgão contratante para que seja viável o estabelecimento das regras e das metas de nível de serviço, a fim de evitar o paradoxo do “lucro-incompetência” (quanto menos competente o profissional, mais chamados serão abertos para resolver um problema e maior será o lucro da empresa Contratada);

2.7.1.1.2.3. A dificuldade para definir o valor a ser pago por cada tipo de serviço prestado ou ainda em definir a quantidade de USTs para cada serviço específico;

2.7.1.1.2.4. A alta rotatividade de pessoal observada nesse modelo, o que dificulta a internalização dos conhecimentos gerados dentro do órgão, sobretudo naqueles casos em que os profissionais são alocados fora do órgão; e

2.7.1.1.2.5. Por se tratar de solução paga por demanda, faz-se necessário maior controle da execução dos serviços. Os chamados abertos e encerrados necessitam de constante auditoria. Na prática, faz-se necessário adotar controles mais onerosos, bem como alocar maior quantitativo de recursos humanos para atividades de acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados.

2.7.1.2. Solução 2 - Por posto de trabalho

Nesse modelo, o órgão contrata por posto de trabalho, mediante cessão de mão de obra, normalmente, alocada dentro do órgão. A quantidade de postos é fixa e determinada pelo órgão, assim como as atividades a serem desempenhadas e os aspectos gerais da prestação do serviço.

2.7.1.2.1. As vantagens deste modelo incluem:

2.7.1.2.1.1. A maior facilidade de interação com as equipes uma vez que elas ficam dentro do órgão;

2.7.1.2.1.2. Maior retenção de conhecimentos;

2.7.1.2.1.3. Menor rotatividade de profissionais;

2.7.1.2.1.4. Facilidade de comunicação e esclarecimentos com as equipes; e

2.7.1.2.1.5. Menor variação no valor dos pagamentos.

2.7.1.2.2. As desvantagens incluem:

2.7.1.2.2.1. Menor flexibilidade para responder a demandas imprevistas por conta da invariabilidade do número de postos;

2.7.1.2.2.2. Pagamento por disponibilidade e prontidão e não por resultados contratados;

2.7.1.2.2.3. Maior ônus de fiscalização para o Contratante (fiscalização de horários, uniformes, direitos trabalhistas, direitos previdenciários, etc.); e

2.7.1.2.2.4. Normalmente, possui um custo mais alto para o órgão em relação ao modelo por serviço.

2.7.1.3. Solução 3 - Posto de trabalho combinado com níveis mínimos de serviço

Trata-se de um modelo misto que tenta captar algumas vantagens dos modelos citados anteriormente. Prevê a definição dos quantitativos dos postos de trabalho, das tarefas relacionadas e das regras gerais que balizam a prestação do serviço, no entanto, a remuneração é condicionada ao atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos com intuito de garantir a qualidade dos resultados. Nesse modelo existe a previsão de um valor a ser pago mensalmente para a empresa, que pode sofrer reduções caso os níveis mínimos de serviço não sejam alcançados. Este é o modelo adotado no contrato vigente no TRT18.

2.7.2. Contratações Públicas Similares

Foram realizadas consultas a instituições públicas federais visando localizar contratações de centrais de serviço de TI similares ao contrato que o TRT18 possui atualmente. Dentre os órgãos consultados, temos o Superior Tribunal do Trabalho (TRT18), o Superior Tribunal de Justiça (STJ), o Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 2ª Região, Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 10ª Região.e o Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 20ª Região.

As informações obtidas foram consolidadas na tabela do ANEXO VII.

Em relação ao Portal do Software Público Brasileiro, tendo em vista a natureza do serviço contratado, não foram encontradas soluções disponíveis.

2.7.3. Solução Escolhida

2.7.3.1. Justificativa para a Escolha da Solução em Relação às Necessidades de Negócios e Requisitos Tecnológicos

Considerando:

- a) que o suporte a clientes do TRT18 envolve, fundamentalmente, serviços especializados de atendimento direto aos usuários de TIC por meio da Central de Serviços e equipe técnica de campo, inclusive a Desembargadores e outras autoridades;
- b) a essencialidade do suporte técnico tempestivo para o regular desempenho de atividades críticas de áreas finalísticas do Tribunal;
- c) o caráter de prontidão que é demandado por áreas críticas do Tribunal, de maneira que a solução de eventuais problemas técnicos seja dada no menor tempo possível, de maneira a não afetar o cumprimento de metas de desempenho a que essas unidades estão submetidas;
- d) que as atividades críticas do Tribunal requerem equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade de serviços exigidos;
- e) a diretriz constante do Decreto-lei 200/67, a qual prevê que o órgão deve recorrer, sempre que possível, à execução indireta de atividades operacionais, a fim de se concentrar em tarefas de gestão;
- f) que atualmente não existem unidades de medida instituídas para valoração de todos os serviços que podem ser realizados pelo suporte técnico no TRT18, dada a dificuldade de mensuração e valoração de serviços específicos;
- g) que atualmente o TRT18 consegue definir níveis mínimos de serviço exigidos para manutenção da qualidade de serviço requerida pelos usuários;
- h) que o modelo adotado atualmente pelo TRT18 (posto de trabalho combinado com níveis mínimos de serviço, pode ser verificado no contrato 4439/2019) vem sendo executado com sucesso, correspondendo às expectativas dos usuários internos e

externos;

O modelo que se mostra mais adequado ao atingimento dos objetivos pretendidos com essa contratação é o **modelo de posto de trabalho combinado com níveis mínimos de serviço**.

2.7.3.2. Uso de Centrais Telefônicas Remotas

Oportunamente, cabe aqui uma observação quanto à contratação de Centrais Telefônicas Remotas para o atendimento de 1º Nível.

Essa hipótese foi estudada e concluiu-se pela sua inviabilidade segundo os seguintes critérios:

1. São empresas em sua maioria que fornecem serviços baseados em UST, já estudado conforme item 2.7.1.1 e já descartado conforme o item 2.7.3.1., e ainda que forneçam serviços não baseados em UST;
2. As empresas que prestam esse tipo de serviço não fornecem em seus catálogos os demais postos necessários ao Tribunal. Neste caso, seria necessário uma contratação exclusiva deste tipo de serviço. Tal parcelamento da solução já teve sua aplicação afastada conforme muito bem explanado no item 2.2.
3. O tribunal já dispõe de espaço físico e equipamento para os terceirizados e tal custo seria acrescentado ao contrato em caso de contratação de suporte remoto por central telefônica.
4. O convívio diário e imediato com a equipe da STI melhora a composição da base de conhecimento, a qualidade do atendimento e a eficiência do serviço.

QUADRO RESUMO DE SOLUÇÕES IDENTIFICADAS NO MERCADO		
ID	SOLUÇÃO IDENTIFICADA	VIABILIDADE
1	Sob demanda com nível mínimo de serviço	Inviável.
2	Por posto de trabalho	Inviável
3	Posto de trabalho combinado com níveis mínimos de serviço	Solução escolhida

2.8. Estimativas de Preços ou Preços Referenciais

- 2.8.1. Depreende-se do item 2.7.2 que a variação nos valores ocorre em função das várias especificidades de cada órgão, como quantidade de postos contratados, tamanho do órgão, quantidade de usuários, quantidade de usuários considerados autoridades (ministros p. ex.), quantidade de prédios e andares, níveis de serviços adequados a cada órgão, tempo de deslocamento, dentre outras.
- 2.8.2. Além disso, e não menos importante, esses órgãos não firmaram em um mesmo contrato os serviços de Service Desk, CFTV e redes de computadores.
- 2.8.3. Portanto, **não foi encontrado um contrato com especificações próximas das necessidades do TRT18**, restando evidenciado a enorme dificuldade enfrentada para o uso de similaridade na obtenção de preços visando a composição de uma estimativa.
- 2.8.4. Assim, para a composição de uma estimativa de custo mais realista foram utilizados Acordos Coletivo de Trabalho (ACT) regionais das categorias envolvidas, uma vez que:

- 2.8.4.1. Tal estimativa é elaborada por meio da planilha de custos cujo fator principal e determinante para a composição fundamental dos preços se encontra no ACT;
- 2.8.4.2. O uso de acordos coletivos é interessante por adequar-se à região e ao piso da classe.
- 2.8.4.3. A garantia do pagamento da ACT é atrativa para os profissionais porque além do salário, o órgão oferece um excelente ambiente de trabalho.
- 2.8.5. A busca por proposta neste momento da licitação demonstra-se um processo complexo e que exige um esforço homem-hora que poderá ser melhor administrado pela área especializada em pesquisa de preços deste Tribunal, qual seja, o setor de Compras. Até porque, a estimativa de preços levantada neste documento possui caráter preliminar e visa apoiar a análise de viabilidade da contratação que poderá ser refinada posteriormente pelo Setor de Compras como é o procedimento de praxe deste tribunal.

2.9. Descrição da Solução Como um Todo

Prestação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para:

- atendimento a usuários (Service Desk) de tecnologia da informação e comunicação do TRT18;
- suporte técnico presencial;
- manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em rede de telecomunicações, doravante neste documento chamado de Manutenção de Redes;
- manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em circuito fechado de TV, doravante neste documento chamado de CFTV;
- com a contratação dos seguintes postos de serviço:

Tabela 01

Função	Quantidade estimada de profissionais
Coordenador	1
Técnico de Apoio ao Usuário de Informática - Suporte Remoto	6
Técnico de Suporte Presencial	5
Técnico de Manutenção de Redes	6
TOTAL PREVISTO DE PROFISSIONAIS	18

Não existem critérios de sustentabilidade específicos que se apliquem a esta contratação.

2.10. Justificativa Para o Parcelamento ou Não da Solução

Vide Item 5.2.

2.11. Resultados Pretendidos

- 2.11.1. Atendimento de qualidade aos usuários de TIC do TRT18, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços.
- 2.11.2. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do TRT18.

- 2.11.3. Melhoria no processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC fornecidos pela STIC aos seus usuários.
- 2.11.4. Disponibilização de um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC.
- 2.11.5. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes com conseqüente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com o Acordo dos Níveis de Serviços especificado pelo TRT18.
- 2.11.6. Implantar um processo efetivo de gerenciamento de demandas, dentro das práticas preconizadas pelo ITIL, modelados na forma de processos específicos para o TRT18.
- 2.11.7. Melhores índices de disponibilidade dos recursos de TIC e sistemas de informação mais estáveis.
- 2.11.8. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros.
- 2.11.9. Melhoria da produtividade da organização.
- 2.11.10. Diminuição do percentual de equipamentos de CFTV que ficam offline e diminuição do seu tempo em estado de manutenção. Aumentando a confiabilidade do sistema.

2.12. Adequações Necessárias ao Ambiente para Viabilizar a Execução Contratual

- 2.12.1. Considerando que o Tribunal já conta com um contrato vigente de mesma natureza, será necessário apenas as adequações correspondentes ao acréscimo de novos 8 postos fixos de trabalho para a equipe de suporte remoto e presencial que se seguem:

Tabela 02

Cronograma de Ações		
ID	Ação	Unidade/Servidor envolvidos
1	Adequações físicas para aumento do espaço reservado para DIRATIC para instalação da Central de Serviços;	DIRATIC/DML/SMPROJ
2	Montagem de 5 (cinco) conjuntos de mesas e cadeiras;	DML/SMPROJ
3	Instalação de 5 (cinco) pontos lógicos e elétricos para instalação dos pontos de atendimento;	SMPROJ
4	Instalação de 5 (cinco) ramais telefônicos voip;	SMPROJ
5	Instalação de 5 (cinco) microcomputadores;	DIRATIC
6	Disponibilização de um notebook.	DIRATIC

- 2.12.2. Além das ações destacadas estão em andamento medidas de melhoria ergonômica conforme processo administrativo 3127/2022.

2.13. Contratações Correlatas ou Interdependentes

- 2.13.1. Contrato vigente: 054/2019

3. ANÁLISE DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1. Definições

- 3.1.1. dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- 3.1.2. dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- 3.1.3. tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

3.2. Haverá tratamento de dados pessoais na presente contratação

- (X) Dados básicos dos servidores envolvidos na contratação (gestores, fiscais, ordenador de despesas, etc);
- (X) Dados da pessoa física contratada ou do(s) representante(s) legal(is) da empresa;
- (X) Dados dos profissionais que executarão os serviços;
- () Dados sensíveis;
- () Dados de crianças e/ou adolescentes.

3.3. Haverá compartilhamento de dados pessoais na presente contratação

- (X) Compartilhamento de dados da contratada (empregados terceirizados, banco de dados, etc)
- () Compartilhamento de dados de posse do TRT18ª Região.

3.4. Finalidade do tratamento de dados

- 3.4.1. Finalidade específica: Inscrição de responsáveis/prepostos no sistema de processos administrativos do TRT.
- 3.4.2. O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses (Lei 13.709/2018):

3.4.2.1. Dados Pessoais

- () Consentimento do titular (art. 7º, inciso I);
- (X) Obrigação legal ou regulatória pelo controlador (art. 7º, inciso II);
- () Pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres (art. 7º, inciso III);
- (X) Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais (art. 7º, inciso IV);
- () Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (art. 7º,

inciso V);

() Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem) (art. 7º, inciso VI);

() Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro (art. 7º, inciso VII);

() Para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária (art. 7º, inciso VIII);

() Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais (art. 7º, inciso IX);

() Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente (art. 7º, inciso X).

3.4.2.2. Dados sensíveis

() Consentimento do titular (art. 11, I);

() Sem consentimento, por ser indispensável para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (art. 11, II, a);

() Sem consentimento, por ser indispensável para tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos (art. 11, II, b);

() Sem consentimento, por ser indispensável para realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis (art. 11, II, c);

() Sem consentimento, por ser indispensável para exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem) (art. 11, II, d);

() Sem consentimento, por ser indispensável para proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro (art. 11, II, e);

() Sem consentimento, por ser indispensável para tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária (art. 11, II, f);

() Sem consentimento, por ser indispensável para garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais (art. 11, II, g).

3.4.2.3. Dados de menores

() Com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal (art. 14, §1º);

() Sem consentimento, quando a coleta for necessária para contatar os pais ou o responsável legal, utilizados uma única vez e sem armazenamento, ou para sua proteção

(art. 14, §3º);

- 3.4.3. Os gestores da contratação, abaixo assinados, declaram que a finalidade do tratamento de dados especificada está em consonância com o interesse público. Declaram ainda que o tratamento de dados previsto no ato é compatível com a finalidade indicada e necessário para a sua consecução.

3.5. Risco e Impacto

Risco 1 - Dados pessoais comuns;

Risco 2 - Dados pessoais sensíveis ou de menores;

Risco 3 - Que impliquem o fornecimento de acesso de terceiros a banco de dados do TRT18; Impacto:

4. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

4.1. Recursos Materiais Necessários à Continuidade do Objeto

- 4.1.1. Para garantir a continuidade do objeto contratado além da reserva do valor estimado anual para custear o pagamento dos postos de trabalho, ferramental, insumos, diárias e ajuda de custo para deslocamento, será necessário, quanto aos recursos humanos, apenas as atividades de gestão/fiscalização do contrato que serão realizadas pela equipe existente conforme item 5.8.

4.2. Continuidade do Fornecimento da Solução em Eventual Interrupção Contratual

- 4.2.1. Em caso de interrupção contratual, deve-se verificar a possibilidade de adoção dos procedimentos descritos a seguir. Tais procedimentos poderão ser adotados de forma isolada ou concomitante, observando sempre o princípio da oportunidade e conveniência:

4.2.1.1. Alocar precariamente a quantidade de servidores disponíveis, que puderem ser desalocados de outras tarefas, eventualmente menos prioritárias, para desempenhar provisoriamente as atividades das equipes de atendimento remoto e presencial, no que couber;

4.2.1.2. Alocar estagiários para apoio nas atividades técnicas, no que couber;

4.2.1.3. Verificar a possibilidade de criação de força-tarefa composta por servidores das diversas áreas da STIC;

4.2.1.4. Proceder à convocação dos licitantes classificados no pregão originário do contrato, para executar o remanescente dos serviços, conforme artigo 24, XI da Lei n. 8.666 /93;

4.2.1.5. Realizar contratação emergencial para assegurar a continuidade da solução, conforme artigo 24, IV da Lei n. 8.666 93;

4.2.1.6. Instaurar novo procedimento licitatório para nova contratação.

4.3. Atividades de Transição Contratual e Encerramento do Contrato

- 4.3.1.** Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fazer a transição do Contrato, para a CONTRATANTE (ou para uma nova empresa terceirizada, por esta designada, dentro do último bimestre de vigência do contrato), repassando conhecimento das informações, treinamentos, documentos, procedimentos e demais conhecimentos definidos no Plano de Transição do Contrato.
- 4.3.2.** O Plano de Transição do contrato deverá ser apresentado por escrito à CONTRATANTE, até 90 dias antes do encerramento do contrato, e deverá conter no mínimo:
- Os objetivos específicos de cada parte do Plano de Transição;
 - Os recursos que a CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para efetivar a Transição;
 - As premissas e dependências técnicas, pertinentes ao Plano de Transição;
 - As exigências específicas da Transição;
 - Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis);
 - Levantamento de riscos;
 - Previsão de quantidade mínima de horas por dia, para execução da transição contratual, que não poderá ser no total, inferior a 40 (quarenta) horas.

4.4. Estratégia de Independência do Órgão com Relação à Empresa Contratada

4.4.1. Transferência de Conhecimento Tecnológico

4.4.1.1. Quando for o caso, a transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, por meio de eventos específicos e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida/contratada. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Gestor do Contrato.

4.4.1.2. A transferência de conhecimentos deverá iniciar-se com antecedência de 90 (noventa) dias da data de término da vigência contratual, independente de comunicação prévia à empresa cujo contrato será finalizado. Esse prazo poderá ser alterado a critério do TRT18, desde que a Contratada seja notificada com 30 (trinta) dias de antecedência.

4.4.1.3. O processo será realizado em 3 (três) etapas conforme detalhamento a seguir:

4.4.1.3.1. Na 1ª Etapa, compreendida inicialmente entre o primeiro e trigésimo dia do processo de transferência, a Contratada deverá entregar Relatório de Desempenho de Atividades constando de forma detalhada: a metodologia de trabalho; a descrição das atividades desenvolvidas pelas equipes; os procedimentos para os diversos tipos de atendimentos (scripts de atendimento); o fluxo para escalonamento de chamados; e a descrição dos procedimentos para tratamento a situações excepcionais. A nova Contratada deverá proceder ainda com as atualizações da Base de Conhecimento que se fizerem necessárias.

4.4.1.3.2. Na 2ª Etapa, compreendida inicialmente entre o trigésimo primeiro e o sexagésimo dia do processo de transferência, o TRT18 realizará a análise do relatório entregue e efetuará diligências para verificação da conformidade dos procedimentos descritos, podendo solicitar que a Contratada efetue ajustes no documento entregue ou na Base de Conhecimento.

4.4.1.3.3. Na 3ª Etapa, compreendida inicialmente entre o sexagésimo primeiro e o nonagésimo dia do processo de transferência, o TRT18 indicará recursos humanos (servidores do quadro, estagiários, técnicos de empresa que assumirá a prestação dos serviços, caso julgado pertinente) para acompanhar as atividades de atendimento desenvolvidas a fim de reter o conhecimento prático. Reuniões periódicas também poderão ser realizadas a critério do TRT18.

4.4.1.3.4. A Contratada estará sujeita à aplicação de sanções e penalidades cabíveis caso seus representantes ou seus empregados venham a descumprir o processo de transferência de conhecimento ou reter qualquer informação ou dado solicitado, que prejudique de alguma forma a transferência de conhecimento ou a transição contratual.

4.4.2. Propriedade Intelectual da Solução de TIC

4.4.2.1. Quando for o caso, a CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta licitação.

4.4.2.2. Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

4.4.2.3. O CONTRATANTE se reserva o direito de publicação ou edição, total ou parcial dos produtos gerados pelo projeto.

4.4.2.4. Os direitos sobre os produtos desenvolvidos pertencem ao CONTRATANTE, que, diretamente ou por delegação, deliberará sobre sua divulgação e cessão.

4.4.3. Devolução de recursos materiais

4.4.3.1. Os bens de propriedade do Contratante que eventualmente estejam sendo utilizados pela Contratada deverão ser devolvidos no mesmo estado de conservação, ressalvado o desgaste natural.

4.4.3.2. A referida devolução dos recursos se dará por meio de inventário final devidamente assinado pela fiscalização contratual e pelo preposto da empresa. Caso seja constatado algum dano ao patrimônio do TRT18, a fiscalização deverá propor a retenção da garantia contratual e abertura de processo administrativo para providências quanto ao reparo ou ressarcimento dos bens danificados ou extraviados.

4.4.4. Revogação de perfis de acessos

4.4.4.1. Ao final do último dia de execução contratual, a STI - com base na lista de funcionários entregue pela Contratada - deverá revogar o perfil de acesso à rede, correio eletrônico e demais recursos aos quais os funcionários da Contratada tenham acesso, impedindo o seu uso indevido.

4.4.4.2. Caberá ainda à STI comunicar formalmente à área administrativa o desligamento dos funcionários da Contratada a fim de que sejam recolhidos os crachás de acesso ao TRT18 e para que sejam adotados os demais procedimentos de segurança necessários.

4.4.4.3. Deverão ser observadas as disposições sobre revogação de acessos, presentes na política de segurança da informação do Tribunal.

4.4.5. Entrega de produtos finais

4.4.5.1. No último mês de execução contratual, a Contratada deverá encaminhar, em formato eletrônico, os seguintes itens:

- a. lista de todos os seus funcionários, contendo o perfil e tipo de acesso aos recursos de TIC;
- b. relatório mensal do serviço prestado;
- c. relatório de desempenho das atividades, conforme descrito no item “3.2.2 Transferência de Conhecimentos”;
- d. conteúdo atualizado da Base de Conhecimento;
- e. detalhamento do conteúdo das pastas no servidor de arquivos que são gerenciadas pela Contratada.

5. ESTRATÉGIAS PARA CONTRATAÇÃO

5.1. Natureza do Objeto

O objeto é um bem comum encontrável usualmente no mercado, conforme demonstrado no item 1.5, o que justifica a sua aquisição por meio da modalidade pregão, nos termos da Lei nº 10.520/2002, Decreto nº 5.450/2005 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993.

5.2. Justificativa Para o Parcelamento ou Não da Solução

- 5.2.1. Em função do elevado grau de interdependência entre os dois tipos de atendimento (remoto e presencial) do serviço, que deverá ser executado de maneira integrada e complementar para alcançar o objetivo da contratação, o serviço deverá ser executado por uma única fornecedora, sem parcelamento de itens.
- 5.2.2. Na hipótese de se permitir que o serviço pretendido por esta contratação seja dividido em itens, haveria elevado risco de comprometer a qualidade da execução do serviço, pois um dos fatores críticos de sucesso na prestação de serviços de suporte técnico é o trabalho integrado e harmônico entre as várias equipes de suporte envolvidas na prestação do serviço (suporte remoto, presencial e especializado). Nessa hipótese, por exemplo, a empresa prestadora do suporte remoto poderia ter pouco compromisso com a qualidade e efetividade das informações repassadas à empresa prestadora do suporte presencial, pois estaria fundamentalmente preocupada com o cumprimento de suas metas e níveis de serviço. Ainda por esse motivo, poderia ocorrer um cenário em que uma das empresas não se comprometa com a devida manutenção e atualização da Base de Conhecimento ou poderia repassar um volume alto de chamados que poderiam ser resolvidos no âmbito do seu nível de atendimento para outro nível de suporte.
- 5.2.3. Considerando a criticidade dos serviços da área finalística, as seções de julgamento e a alta relevância dos atendimentos a gabinetes de desembargadores, é prudente não assumir tal risco.

- 5.2.4. Diante desse contexto, o parcelamento dos serviços visando contratação de empresas distintas poderia gerar ônus adicional e desnecessário para a Administração, como a gestão de conflitos, por serem contratos altamente integrados e interdependentes. Ademais, seria muito difícil a identificação clara de responsabilidade tanto para eventual imputação de penalidade quanto para a mensuração de indicadores e resultados. A ocorrência desses fatores, com certeza, teria impacto negativo na qualidade e efetividade dos serviços.
- 5.2.5. Ressalta-se que esse tipo de serviço é comumente contratado em lotes únicos por diversos órgãos da Administração Pública e não contrapõe ao disposto no art. 10 da Res. 182/2013 do CNJ. Pelo contrário, é corroborado pelo exposto no Art. 3º, parágrafo 3º da IN 02/2008 e Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário haja vista a inter-relação entre os serviços e a necessidade de gerenciamento centralizado para evitar perda de eficiência e, principalmente, qualidade no atendimento técnico ao usuário.
- 5.2.6. Em consequência, propõe-se o não parcelamento em itens por inviabilidade de divisão do objeto, de forma que a execução do contrato seja por apenas uma empresa.

5.3. Justificativa Para o Critério de Seleção Do(s) Fornecedor(es)

- 5.3.1. No julgamento das propostas será declarada vencedora aquela que apresentar o menor preço global e atender a todos os requisitos presentes no edital de licitação.
- 5.3.2. O critério de julgamento pelo valor global foi adotado haja vista a complexidade da solução e a interdependência dos itens que a compõem. Ademais, a adjudicação deste objeto a um só fornecedor é uma forma de garantir a compatibilidade dos serviços prestados e trazer eficiência e economicidade à gestão contratual.

5.4. Justificativa Para Modalidade e Tipo de Licitação

- 5.4.1. O objeto é constituído de serviços técnicos encontráveis usualmente no mercado, assim, o regime de contratação proposto é de licitação por pregão eletrônico do tipo menor preço global, com amparo na Lei nº 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto nº 5.450/2005, combinados com o Decreto nº 3.555/2000 e com a Lei nº 8.666/93.

5.5. Classificação Orçamentária e Indicação da Fonte do Recurso

- 5.5.1. 33904011 – Suporte a Usuários de TIC
- 5.5.2. 33904011 – Suporte de infraestrutura de TIC
- 5.5.3. 33903017 – Material de TIC - Material de Consumo
- 5.5.4. A presente contratação consta no Plano de Contratações de STIC 2022 sob a Ação Orçamentária 03, com o valor estimado de R\$ 1.062.890,63.

5.6. Vigência do Contrato e Prazo de Garantia

- 5.6.1. O prazo de vigência deste contrato terá início na data de sua assinatura, com prestação dos serviços pelo período de 30 (trinta) meses, contados a partir da conclusão da implantação dos postos de trabalho, podendo ser prorrogado por iguais períodos por interesse das partes até o limite de 60(sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8666/93.

- 5.6.1.1. O estabelecimento desse prazo de vigência se justifica pela maior diluição dos custos iniciais da contratação (capacitação e treinamento dos ocupantes dos postos de trabalho, custos com ferramental), de forma a possibilitar um repasse de preços mais competitivos para a Administração, Vislumbra-se uma contratação duradoura, com previsibilidade e estabilidade, que resultem em benefícios econômicos e operacionais para a Administração (economia processual).
- 5.6.1.2. Ainda, aproximadamente 75% dos custos da contratação são provenientes de acordo/convenção coletiva ou decorrente de outra norma legal, o que implica pouca margem de autonomia para as licitantes que se limita ao custo indireto e lucro na planilha de custos e formação de preços.
- 5.6.1.3. O acórdão nº 1242/2013 TCU - Plenário, corrobora a justificativa apresentada acima conforme pode ser observado no trecho abaixo:
- 5.6.1.3.1. *Porém, o Grupo de estudos compreende que essa regra deve ser entendida de maneira que reste claro que o prazo de vigência fixado atende à sua finalidade, que é a obtenção do melhor preço e das condições mais vantajosas para a administração.*
- 5.6.1.3.2. 200. *É pertinente concluir que, **quanto maior o prazo de vigência desses contratos, maior é a segurança das empresas para ofertar seus preços, tendo em vista a estabilidade que lhes é oferecida no negócio.** Com isso, é esperado um aumento da concorrência, com a expectativa de melhores preços e a participação de empresas melhor qualificadas para prestar os serviços.*
- 5.6.1.3.3. 201. *Ademais, o prazo de vigência de 60 (sessenta) meses **só traz benefícios à administração, visto que os procedimentos atualmente adotados para a prorrogação serão significativamente reduzidos.***
- 5.6.1.3.4. 202. *É fato que é necessário avaliar periodicamente se o contrato ainda permanece vantajoso e se ainda há interesse da administração em sua manutenção, como tem sido exigência nas prorrogações sucessivas.*
- 5.6.1.3.5. 203. *Não obstante a vigência do contrato ser firmada por 60 (sessenta) meses, não existe impedimento para que seja fixado que sua manutenção será avaliada a cada doze meses, tanto sob o ponto de vista econômico quanto à qualidade dos serviços prestados. Com a adoção desse procedimento, ficam mantidas as mesmas condições atualmente adotadas para prorrogar esses contratos.*
- 5.6.1.3.6. 204. *Desse modo, inexistindo a obrigação de realizar pesquisa de mercado para a prorrogação contratual, a única condição restante seria a verificação da necessidade e da qualidade dos serviços prestados.*
- 5.6.1.4. O Guia de boas práticas em contratações de tecnologia da informação - TCU, também aborda a questão do custo de inserção da empresa (custos iniciais da contratação) no órgão, vejamos:¹
- 5.6.1.4.1. *Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o*

¹<https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A24D6E86A4014D72AC82195464&inline=1>

período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais)

5.6.2. A garantia do serviço será de 90 dias, a partir da conclusão da OS (Ordem de Serviço).

5.7. Equipe de Apoio à Licitação

5.7.1. Conforme definido no item 1.1.2

5.8. Equipe de Gestão da Contratação

Gestor			
Titular	IL José Oliveira e Rebouças		
Lotação	Divisão de Relacionamento e Atendimento de TIC		
E-mail	il. reboucas@trt18.jus.br	Telefone	3222-5068
Suplente	Paulo Adriano Silva dos Santos		
Lotação	Seção de Apoio às Contratações de TIC		
E-mail	pauloadriano.santos@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5012
Fiscal Demandante			
Titular	IL José Oliveira e Rebouças		
Lotação	Divisão de Relacionamento e Atendimento de TIC		
E-mail	il. reboucas@trt18.jus.br	Telefone	3222-5068
Suplente	Leandro Cândido de Oliveira		
Lotação	Coordenadoria de Infraestrutura de TIC		
E-mail	leandro.oliveira@trt18.jus.br	Telefone	62) 3222-5120
Fiscal Técnico			
Titular	Victor Veli Cunha		
Lotação	Gerência de Atendimento de TIC		
E-mail	victor.cunha@trt18.jus.br	Telefone	62) 3222-5055
Suplente	Erickson Diniz de Oliveira		
Lotação	Seção de Redes de Comunicação		
E-mail	erickson.oliveira@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5045
Fiscal Administrativo			
Titular	Paulo Adriano Silva dos Santos		
Lotação	Seção de Apoio às Contratações de TIC		
E-mail	pauloadriano.santos@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5012
Suplente	Herlei de Carvalho Silva		
Lotação	Seção de Apoio às Contratações de TIC		
E-mail	herlei.silva@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5469

6. ANÁLISE DE RISCOS

6.1. Riscos do Processo de Contratação

Apresenta-se a seguir os prováveis riscos aos quais o processo de contratação poderá estar exposto. Os riscos são avaliados de acordo com a escala de riscos da matriz que a antecede:

3	6	9
2	4	6
1	2	3

Tabela 03

Item	Risco (Art 17, I)	Probab.	Impacto	Prob. X Impacto	Consequência (Art 17, II)	Controle (Art 17, II e IV)	Responsável (Art 17, V)
		(Art 17, II)					
01	Impugnação, procedente, aos termos do edital	1-Baixa	2-Médio	2-Baixo	Necessidade de correção e republicação do edital com alteração de prazos.	Submeter o edital à revisão da Secretaria Jurídica.	Equipe de planejamento da contratação
02	Desinteresse do mercado em participar do certame	1-Baixa	3-Alto	3-Médio	Licitação deserta, necessidade de realização de novo certame.	Realizar pesquisa preliminar de interesse com fornecedores e dar ampla divulgação ao edital.	Equipe de planejamento da contratação e SLC
03	Preços ofertados acima do estimado ou inexequíveis	1-Baixa	3-Alto	3-Médio	Licitação fracassada, necessidade de realização de novo certame.	Revisar os requisitos obrigatórios e validação das pesquisas de preços junto a fornecedores	Equipe de planejamento da contratação
04	Impugnação do resultado da licitação	2-Média	2-Médio	4-Médio	Atraso nos prazos estimados para a contratação e/ou alteração nos preços em relação aos estimados.	Realizar dupla conferência de documentação dos participantes e das propostas apresentadas antes da homologação do resultado.	SLC
05	Alterações no cenário macroeconômico entre a apresentação de propostas e a assinatura do contrato (variações significativas na cotação do Dólar, que pode ser base de preços dos itens)	2-Média	3-Alto	6-Alto	Inviabilidade de contratação por desistência da adjudicatária, com possibilidade de frustração de convocação de classificada subsequente.	Garantir a celeridade das etapas do processo licitatório e de responsabilidade da administração até a assinatura do contrato.	SLC
06	Direcionamento da solução a poucos fornecedores	1-Baixa	3-Alto	3-Médio	Impugnação por fornecedores e consequente atraso no fornecimento da solução	Revisar o TR e especificar solução que seja amplamente atendida pelo mercado, sem deixar de atender às necessidades do órgão	Equipe de planejamento da contratação

6.2. Riscos da Solução a Ser Contratada

Foi realizado um estudo para a contratação de serviços de manutenção de CFTV no Processo Administrativo 12201/2020. Neste processo, conta uma Matriz de Riscos específica para os serviços de monitoramento às fl. 41/42.

Segue abaixo outros risco relativos à solução:

RISCO	Interrupção dos serviços e eventual quebra contratual		
PROBABILIDADE	Baixa	IMPACTO	Alto
DANO	Interrupção do suporte técnico aos usuários de TIC do TRT18		
AÇÃO PREVENTIVA		RESPONSÁVEL	
Restringir a participação de fornecedores sem qualificação técnica. Restringir a participação de fornecedores sem qualificação financeira.		Equipe de planejamento da contratação	
AÇÃO DE CONTINGÊNCIA		RESPONSÁVEL	
Capacitar servidores da Gerência de Atendimento na execução dos processos da central de serviços.		Gerência de Atendimento	
Realizar contratação emergencial de novo fornecedor		Equipes de planejamento da contratação	

RISCO	Funcionários Inexperientes, sem conhecimento dos aplicativos utilizados pelo Tribunal		
PROBABILIDADE	Alta	IMPACTO	Alto
DANO	Atendimento moroso com baixa qualidade		
AÇÃO PREVENTIVA		RESPONSÁVEL	
Exigir qualificação mínima e certificação para os técnicos contratados.		Equipe de planejamento da contratação	
AÇÃO DE CONTINGÊNCIA		RESPONSÁVEL	
Capacitar servidores da Gerência de Atendimento na execução dos processos da central de serviços.		Gerência de Atendimento	
Elaborar Plano de Capacitação dos Técnicos.		Equipe de Gestão do Contrato e Contratada	
Elaborar Plano de Transição Contratual		Equipe de Gestão do Contrato e Contratada	

RISCO	Alta rotatividade de funcionários		
PROBABILIDADE	Média	IMPACTO	Médio
DANO	Sobrecarga dos funcionários e comprometimento na qualidade do atendimento.		
AÇÃO PREVENTIVA		RESPONSÁVEL	
Não há.			

AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
Capacitar servidores da Gerência de Atendimento na execução dos processos da central de serviços.	Equipe de Gestão do Contrato

RISCO	Não pagamento das verbas previdenciárias e obrigações trabalhistas		
PROBABILIDADE	Média	IMPACTO	Médio
DANO	Desmotivação da equipe terceirizada e eventual abertura de reclamações trabalhistas		
AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL		
Fiscalização ostensiva	Equipe de fiscalização da contratação		
AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL		
Acionamento da SOF para a utilização dos valores da conta depósito vinculada para os pagamentos devidos	Gestor do contrato		

RISCO	Não cumprimento frequente do ANS		
PROBABILIDADE	Média	IMPACTO	Alto
DANO	Queda na qualidade do atendimento com insatisfação dos usuários		
AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL		
Fiscalização ostensiva/Treinamento adequado e periódico	Fiscal Técnico		
AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL		
Capacitar servidores da Gerência de Atendimento na execução dos processos da central de serviços.	Fiscal Técnico		
Realizar contratação emergencial de novo fornecedor	Equipes de planejamento da contratação		
Aplicação de penalidade contratuais	Gestor do Contrato		

RISCO	Atraso nas adequações para aumento do espaço reservado para instalação da Central de Serviços;		
PROBABILIDADE	Média	IMPACTO	Médio
DANO	Atraso no início das das atividades do service desk.		
AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL		
Planejamento e acompanhamento das instalações.	Gestor do Contrato		
AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL		
Adequação provisória das instalações atuais da DIRATIC.	Gestor do Contrato		

7. CIÊNCIA DOS GESTORES

7.1. Por este instrumento, os gestores relacionados neste documento, nos termos do art. 41, § 1º, da Instrução Normativa nº 5, da SEGES/MP, de 26 de maio de 2017, declaram ter ciência das competências definidas na referida norma, bem como da indicação para exercer esse papel durante a execução contratual.

 IL José Oliveira e Rebouças
 GESTOR

 Paulo Adriano Silva dos Santos
 GESTOR SUBSTITUTO

 IL José Oliveira e Rebouças
 FISCAL DEMANDANTE

 Leandro Cândido Oliveira
 FISCAL DEMANDANTE SUPLENTE

 Erickson Diniz de Oliveira
 FISCAL TÉCNICO SUPLENTE

 Paulo Adriano Silva dos Santos
 FISCAL ADMINISTRATIVO

 Herlei de Carvalho Silva
 FISCAL ADMINISTRATIVO SUPLENTE

8. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

8.1. A equipe de planejamento da contratação, ciente das regras e diretrizes contidas na Instrução Normativa nº 5, da SEGES/MP, de 26 de maio de 2017, declara que o presente planejamento atende às demandas da Administração, que os benefícios são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis, motivo pelo qual declara ser viável a contratação pretendida.

 IL José Oliveira e Rebouças
 INTEGRANTE DEMANDANTE

 Leandro Cândido Oliveira
 INTEGRANTE DEMANDANTE SUPLENTE

 Paulo Adriano Silva dos Santos
 INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

 Erickson Diniz de Oliveira
 INTEGRANTE TÉCNICO SUPLENTE

 Murilo de Barros Carneiro
 DIRETOR DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS GERAIS

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) de tecnologia da informação e comunicação, de suporte técnico presencial, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em rede de telecomunicações, doravante neste documento chamado de Manutenção de Redes, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em circuito fechado de TV, doravante neste documento chamado de CFTV;

1.2. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

1.2.1. Suporte Técnico Remoto

1.2.1.1. Realização de atividades de operação da Central de Atendimento a Usuários (Service Desk) da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), ponto único de contato instalado nas dependências do TRT18 para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (requisições e incidentes) de usuários internos e externos de tecnologia da informação e comunicação do TRT18 por meio da utilização de sistemas de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal.

1.2.1.2. Gerenciamento e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos chamados, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento da demanda.

1.2.1.3. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço de TIC o mais rápido possível já no primeiro contato com o usuário e garantir, desta forma, melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários de TIC do TRT18;

1.2.2. Suporte Técnico Presencial

1.2.2.1. Realização de atividades de suporte técnico presencial nas unidades do Tribunal. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço de TIC o mais rápido possível e garantir, desta forma, melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários de TIC do TRT18;

1.2.3. Manutenção de Redes

1.2.3.1. A Manutenção de redes contempla a instalação de novas conexões e a manutenção de toda rede de telecomunicações do TRT18 (vídeo, voz, dados, telefonia), incluindo todos os meios físicos (fibra, cabo e rádio), objetivando manter o funcionamento dos ativos de rede e das conexões deles originadas organizadas, identificadas e certificadas. Fazem parte deste item ferramental, consumíveis, diárias e custos de deslocamento.

1.2.4. Circuito Fechado de TV - CFTV

1.2.4.1. Instalação, retirada ou manutenção de câmeras em paredes ou tetos baixos, em postes ou tetos altos, em elevadores;

1.2.4.2. Instalação de infraestrutura de eletrodutos e cabos para CFTV e alarme.

1.2.4.3. Instalação, retirada ou regulagem de IVAs e IVPs;

1.2.4.4. Instalação, retirada e/ou manutenção em módulos de alarme P8221(Multi I/O) com fonte chaveada, sirenes, catracas, cancelas e totens.

2. DA ORGANIZAÇÃO

2.1. Propõe-se que os posto de trabalho sejam coordenados por um superior hierárquico doravante denominado Coordenador;

3. DOS PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS

3.1. COORDENADOR

3.1.1. RESPONSABILIDADES

3.1.1.1. Gerenciar a execução dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

3.1.1.2. Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos;

3.1.1.3. Propor e obter acordo em relação às interfaces da Central de Serviços de TIC com os demais processos de gestão de serviços de TIC e com as demais unidades administrativas do TRT18;

3.1.1.4. Prover aos fiscais do contrato relatórios gerenciais definidos pelo TRT18 e sugeridos pela Contratada, suficientes para a comprovação dos serviços realizados em até **dois dias úteis** após a solicitação de autorização para faturamento;

3.1.1.5. Gerenciar a alocação de profissionais em turnos, procedendo com as substituições que se fizerem necessárias;

3.1.1.6. Documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da STIC na resolução das demandas;

3.1.1.7. Gerenciar plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

3.1.1.8. Providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo gestor ou fiscais do contrato, dentro de sua área de atuação;

3.1.1.9. Participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;

3.1.1.10. Atuar, quando solicitado pelo TRT18, como preposto substituto em situações excepcionais;

3.1.1.11. Realizar outras atividades correlatas.

3.1.2. PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO

3.1.2.1. Ensino superior completo a ser comprovado por meio de diploma ou certificado, devidamente registrado de curso superior na área de informática ou qualquer curso superior acrescido de curso de pós-graduação em tecnologia da informação com, no mínimo, 360 horas, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC);

3.1.2.2. Possuir experiência mínima comprovada de 01 ano na função de Supervisor de Equipe técnico na área de tecnologia de informação..

3.1.2.3. Certificado de participação em curso ITIL Foundation for Service Management V3 ou superior que poderá ser apresentado em até 60 dias após o início da execução dos serviços pelo funcionário no contrato firmado.

3.2. TÉCNICOS DE APOIO AO USUÁRIO DE INFORMÁTICA

3.2.1. RESPONSABILIDADES

3.2.1.1. Operar o Service Desk, cujas atividades são, dentre outras, as de receber, registrar, classificar, investigar, diagnosticar, solucionar, encaminhar e encerrar os chamados de todas as solicitações de atendimento;

3.2.1.2. Prestar os atendimentos com base em scripts, sempre que disponíveis;

3.2.1.3. Monitorar o ciclo de vida das demandas, bem como o restabelecimento das condições normais de operação dos serviços de TIC;

3.2.1.4. Pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.2.1.5. Realizar comunicação direta com os usuários do TRT18, pelos canais oficiais, utilizando-se de linguagem acessível, cuja forma e conteúdo transmitidos contenham cordialidade e o devido respeito;

3.2.1.6. Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando sempre que possível resolvê-la no primeiro contato do usuário;

3.2.1.7. Encaminhar solicitações de atendimento que não puderam ser resolvidas no primeiro contato para outras equipes de suporte;

3.2.1.8. Esclarecer dúvidas dos usuários sobre os serviços de TIC do TRT18;

3.2.1.9. Registrar as informações de atendimento de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de ITSM (atualmente está sendo realizado processo licitatório para aquisição de tal ferramenta, sendo passível de atualização de versão ou a adoção de nova ferramenta a critério do TRT18);

3.2.1.10. Atualizar as informações dos atendimentos de forma a preservar o histórico das solicitações nos chamados;

3.2.1.11. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

3.2.1.12. Realizar ligações para os usuários a fim de retornar um pedido de suporte técnico (call-back) não atendido;

3.2.1.13. Utilizar e sugerir atualizações nos scripts de atendimento e informações da base de conhecimentos;

3.2.1.14. Informar ao Coordenador quando do não cumprimento dos prazos previstos de atendimento;

3.2.1.15. Realizar outras atividades correlatas.

3.2.2. PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO

3.2.2.1. Os profissionais deverão possuir certificado, devidamente registrado, de curso de nível médio (antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por Instituição de Ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), com habilitação específica em cursos de Tecnologia da Informação que, somados, apresentem carga horária mínima de 120 (cento e vinte) horas-aula.

3.2.2.2. Possuir experiência comprovada de no mínimo 6 meses em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação.

3.2.2.3. Possuir experiência comprovada em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10, Pacotes Libre-Office e Office 2010 e superiores e browsers de acesso a internet - Google Chrome e Mozilla Firefox).

3.2.2.4. Curso Windows MD100

3.2.2.5. O certificado poderá ser apresentado em até 60 dias após o início da execução dos serviços pelo funcionário no contrato firmado.

3.2.2.6. Certificado de participação em curso ITIL Foundation for Service Management V3 ou superior que poderá ser apresentado em até 60 dias após o início da execução dos serviços pelo funcionário no contrato firmado.

3.3. TÉCNICO DE SUPORTE PRESENCIAL

3.3.1. RESPONSABILIDADES

3.3.1.1. Execução de tarefas de mesma baixa complexidade dos Técnicos de Apoio ao Usuário de Informática, excetuado em suas características apenas por se tratar de uma resolução *in loco*. O objetivo é que este atendimento possa solucionar problemas simples, que dispensariam o atendimento de um servidor, mas que, no entanto, exigem a atuação presencial para solução. Ou ainda que, caso não se consiga êxito em sua solução, possa ser realizada uma análise prévia, com um levantamento mais apurado da situação e com a correta determinação da área competente, para que, só então, o atendimento seja encaminhado para um servidor.

3.3.1.2. Reforçando a semelhança das atividades, neste estudo, tanto os Técnicos de Apoio ao Usuário quanto os Técnicos de Suporte Presencial são enquadrados na mesma Convenção Coletiva de Trabalho (DF 881-2021). O primeiro na função de “Operador de Telemarketing Técnico” e o segundo de “BackOffice - Retaguarda”, cujas atividades envolvem a análise, conferência e tratamento adequado a todas as ocorrências geradas pelo usuário e que não foram resolvidas pela equipe do service desk, acompanhando os pedidos não finalizados, garantindo a execução dos prazos pré – estabelecidos.

3.3.1.3. Tais responsabilidades funcionariam como uma espécie de filtro que intermediaria as atividades de primeiro nível e aquelas inerentes aos servidores. Ilustremos um exemplo com o caso a seguir:

3.3.1.3.1. Um servidor do Tribunal liga na central de serviços (ramal 5050) informando que seu computador está sem acesso aos sistemas do Tribunal.

3.3.1.3.2. A equipe da central (1º nível), após algumas tentativas de ajudar o servidor pelo telefone, tentando inclusive acessar o computador remotamente, mas sem sucesso, repassa o chamado para a equipe do atendimento presencial para verificar se o computador está com alguma falha simples, de baixa complexidade, como por exemplo, um cabo desconectado ou uma placa de rede desativada.

3.3.1.3.3. Se for algo simples a equipe terceirizada de atendimento presencial resolve de forma imediata.

3.3.1.3.4. Mas se o erro for, por exemplo, uma falha no switch, erro no servidor active directory, proxy, entre outros, o chamado é repassado para a equipe de servidores efetivos do TRT18, pois exigirá uma intervenção de maior complexidade.

3.3.1.3.5. O fato descrito está de acordo com a RA do CNJ em seu artigo 23 e parágrafo único.

3.3.1.3.5.1. *Art. 23. A estrutura organizacional, o quadro permanente de servidores, a gestão de ativos e os processos de gestão de trabalho da área de TIC de cada órgão deverão estar adequados às melhores práticas para as atividades consideradas como estratégicas. Deve-se observar sempre as diretrizes tanto na definição da estrutura organizacional de TIC, como nos papéis, responsabilidades e revisão bienal, compatibilizando a estrutura com as demandas estabelecidas.*

3.3.1.3.5.2. *Parágrafo único. A coordenação dos macroprocessos de TIC e as funções gerenciais deverão ser executadas preferencialmente por servidores do quadro permanente do órgão e em regime de dedicação exclusiva.*

3.3.1.4. Prestar, prioritariamente, serviços de suporte presencial, nas dependências do TRT18, para os atendimentos não resolvidos pelo suporte técnico remoto ou que, pelas características, exijam a presença do técnico;

3.3.1.4.1. Em casos de transbordo de ligações destinadas aos técnicos de apoio ao usuário de informática, estes técnicos prestarão serviços de suporte remoto exercendo tais atividades com as mesmas responsabilidades elencadas àqueles.

3.3.1.5. Solucionar problemas de hardware, sistema operacional e demais softwares que compõem a estação de trabalho dos usuários, inclusive nos equipamentos que compõe o estoque de informática;

3.3.1.6. Registrar e controlar os chamados de sua competência por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

3.3.1.7. Pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

- 3.3.1.8. Solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho e seus periféricos (impressoras, mouses, teclados, monitores, placas de rede, etc);
- 3.3.1.9. Efetuar manutenção de computadores: identificação e substituição de placas e componentes defeituosos, realização de limpeza interna, entre outros, utilizando ferramentas e peças fornecidas pela CONTRATANTE.
- 3.3.1.10. Executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação ou desinstalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;
- 3.3.1.11. Informar ao Service Desk sobre os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento do suporte presencial, identificadas em campo, a fim de que haja envolvimento dos servidores da STIC para completa resolução;
- 3.3.1.12. Elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;
- 3.3.1.13. Realizar abertura de chamados externos nos fornecedores;
- 3.3.1.14. Realizar pesquisas de mercado de produtos e serviços de TI;
- 3.3.1.15. Verificar instalações físicas de equipamentos de microinformática em rede;
- 3.3.1.16. Dar baixa e entrada de almoxarifado de produtos de informática;
- 3.3.1.17. Fazer separação e entrega de suprimentos;
- 3.3.1.18. Verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à equipe;
- 3.3.1.19. Atualizar os chamados externos assim que o atendimento for efetuado;
- 3.3.1.20. Alimentar ou preencher no sistema as informações de todos os dados dos equipamentos de informática;
- 3.3.1.21. Acompanhar no sistema e fazer cobrança de chamados externos;
- 3.3.1.22. Realizar testes e monitorar equipamentos de TI utilizados em sessões/eventos institucionais;
- 3.3.1.23. Realizar outras atividades correlatas.

3.3.2. PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO

- 3.3.2.1. Os profissionais deverão possuir certificado, devidamente registrado, de curso de nível médio (antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por Instituição de Ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), com habilitação específica em cursos de Tecnologia da Informação que, somados, apresentem carga horária mínima de 120 (cento e vinte) horas-aula.
- 3.3.2.2. Possuir experiência comprovada de no mínimo 6 meses em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do Service Desk.

3.3.2.3. Possuir experiência comprovada em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10, Pacotes Libre-Office e Office 2010 e superiores e browsers de acesso a internet - Google Chrome e Mozilla Firefox).

3.3.2.4. Curso Windows MD100.

3.3.2.4.1. O certificado poderá ser apresentado em até 60 dias após o início da execução dos serviços pelo funcionário no contrato firmado.

3.3.2.5. Certificado de participação em curso ITIL Foundation for Service Management V3 ou superior que poderá ser apresentado em até 60 dias após o início da execução dos serviços pelo funcionário no contrato firmado.

3.4. TÉCNICOS DA MANUTENÇÃO DE REDES

3.4.1. RESPONSABILIDADES

3.4.1.1. Cumprir as normas de segurança e usar equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC) quando a atividade assim o requerer;

3.4.1.2. Prezar pela economia de materiais, evitando perdas e desperdícios;

3.4.1.3. Proteger móveis e utensílios;

3.4.1.4. Executar as tarefas correspondentes ao seu perfil conforme o item 3.4.2.1.

3.4.1.5. Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade do serviço;

3.4.2. PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO

3.4.2.1. Experiência comprovada em cabeamento estruturado, manutenção de redes de computadores com conhecimentos dos seguintes serviços: conhecimento avançado em cabeamento estruturado; suporte e manutenção de redes de dados; identificação, passagem de cabos, crimpagem, teste e manutenção de pontos de rede de dados, conhecimento e manuseio de fibra óptica e conhecimentos de redes corporativas;

3.4.2.2. Os profissionais deverão possuir graduação na área de eletrônica e/ou tecnologia, com grade compatível com o curso de Técnico em Rede de Comunicações. A instituição de ensino e o curso de formação devem ser reconhecidos pelo CREA (CREA - 123-15-00 ou similar) da região;

3.5. TÉCNICOS DA MANUTENÇÃO DE REDES - CONHECIMENTO DE CFTV

No mínimo dois técnicos de rede deverão, além de suas responsabilidades, elencadas no item 3.4.1, ter responsabilidades e conhecimentos para a execução de serviços referentes ao CFTV. Tais requisitos são detalhados abaixo:

3.5.1. RESPONSABILIDADES

3.5.1.1. Instalar, retirar e realizar a manutenção de câmeras externas (IP67) e internas, realizando sua fixação e conectorização corretas de acordo com manual do fabricante, regulagem de posição e limpeza.

- 3.5.1.2. Subir em lugares altos como postes ou tetos para a instalação, retirar ou realizar a manutenção de câmeras externas (IP67) e internas, realizando sua fixação e conectorização corretas de acordo com manual do fabricante, regulagem de posição e limpeza.
- 3.5.1.3. Passar cabos de rede em fossos de elevadores em conjunto com empresa especializada.
- 3.5.1.4. Instalar raspberry, switch, câmeras ou telefones VoIP em elevadores.
- 3.5.1.5. Fixar eletrocalhas, perfilados, canaletas, eletrodutos e respectivos acessórios com medidas específicas para cada, de acordo com a demanda.
- 3.5.1.6. Instalar, retirar e regular IVAs em muros, portões, paredes ou bases no chão. Fixar suas bases, fazer o alinhamento entre o emissor e receptor e testagem de funcionamento.
- 3.5.1.7. Instalar, retirar, regular e testar IVPs em paredes.
- 3.5.1.8. Instalar, retirar e realizar a manutenção em módulos de alarme P8221(Multi I/O) e na fonte chaveada (e eventualmente fontes de computadores) na parede da sala técnica.
- 3.5.1.9. Conectorizar os módulos de alarme P8221(Multi I/O), de acordo com o diagrama esquemático do sistema, aos IVAs, IVPs, sirene e fonte chaveada .
- 3.5.1.10. Instalar, retirar, realizar a manutenção e testagem em sirenes em paredes.
- 3.5.1.11. Realizar a manutenção nas catracas, cancelas, leitores de biometria e totens instalados no complexo trabalhista e fórum trabalhista de Goiânia. Podendo fazer trocas de seus módulos internos (V100 e V1000) com correta conectorização os leitores e rede.
- 3.5.1.12. Realizar as manutenções da placa de acionamento e dos braços nas catracas, cancelas e totens instalados no complexo trabalhista e fórum trabalhista de Goiânia.

3.5.2. PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO

- 3.5.2.1. Os profissionais deverão possuir graduação na área de eletrônica e/ou tecnologia, com grade compatível com o curso de Técnico em Rede de Comunicações. A instituição de ensino e o curso de formação devem ser reconhecidos pelo CREA (CREA - 123-15-00 ou similar) da região;
- 3.5.2.2. Além dos requisitos já listados acerca do Técnico de Manutenção em Rede (item 3.4.2), os seguintes:
- 3.5.2.2.1. Experiência ou treinamento comprovado em instalação de infraestrutura e equipamentos de CFTV, como fixação de eletrodutos galvanizados, luvas, abraçadeiras, uniduts, condutes, seal tubes e instalação de câmeras IP66 ou IP67.
 - 3.5.2.2.2. Experiência ou treinamento comprovado em instalação de equipamentos para alarmes, tais como sensores de presença, IVAs, sirenes e módulos de alarme.
 - 3.5.2.2.3. Experiência ou treinamento comprovado em instalação e manutenção em catracas, cancelas e totens.
 - 3.5.2.2.4. Saber montar andaimes.
 - 3.5.2.2.5. Saber manusear multímetro.

- 3.5.2.2.6. Saber ler diagramas esquemáticos básicos.
- 3.5.2.2.7. Conhecer procedimentos de segurança e uso dos equipamentos descritos na **RELAÇÃO DE FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS** a ser juntada no TR e normas NR10 e NR35.

4. DAS OBSERVAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. O modelo de contratação prevê a definição dos quantitativos dos postos de trabalho, das tarefas relacionadas e das regras gerais que balizam a prestação do serviço, no entanto, a remuneração é condicionada ao atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos com intuito de garantir a qualidade dos resultados. Nesse modelo, existe a previsão de um valor a ser pago mensalmente para a empresa, que pode sofrer reduções caso os níveis mínimos de serviço não sejam alcançados;
- 4.2. A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Contratante, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema;
- 4.3. Quando necessário, a Contratada deverá prestar suporte em aparelhos de terceiros utilizados em ocasiões como eventos, provas de conceito, estudos, necessidade de trabalho e demais situações nas quais os equipamentos devam ser conectados aos serviços de TIC providos pelo TRT18, pautado pelos limites estabelecidos pela Política de Segurança da Informação do Tribunal;
- 4.4. A Contratada deverá, no início da prestação do serviço e sempre que o TRT18 requisitar, apresentar o currículo, com as respectivas comprovações, de todos os profissionais que estarão alocados na prestação do serviço. O TRT18 poderá, a qualquer momento, recusar profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados;
- 4.5. A comprovação dos perfis profissionais mínimos deverá ser composta de:
- 4.5.1. Certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos, com indicação de datas, carga horária. Sempre que a fiscalização entender pertinente, poderá ser solicitada a verificação da autenticidade dos certificados ou diplomas apresentados;
- 4.5.2. Declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço - incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação -, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.
- 4.6. A empresa deverá apresentar à fiscalização do TRT18, mensalmente, um relatório (extraído das ferramentas do TRT18) que demonstre o fluxo de demandas no último mês mantendo a série histórica;
- 4.7. Para a execução dos serviços, o TRT18 disponibilizará toda a infraestrutura necessária, incluindo:
- 4.7.1. espaço físico específico;
- 4.7.2. equipamentos (microcomputadores, links de comunicação, softwares básicos etc.);

- 4.7.3. infraestrutura física (mobiliário);
- 4.7.4. softwares (Sistema para registro, acompanhamento e encerramento dos incidentes);
- 4.8. A Contratada deverá utilizar as ferramentas do TRT18, que compõem os sistemas de gestão de atendimento, para apoio à Central de Serviços;
- 4.9. A STIC tem utilizado atualmente o XWIKI como repositório principal da Base de Conhecimentos.
- 4.9.1. A princípio, todas as soluções providas pelo suporte técnico deverão ser atualizadas ou cadastradas na Base de Conhecimento.
- 4.9.2. A manutenção da Base de Conhecimento será auditada mensalmente, por amostragem, quando não for possível a verificação em sua totalidade, visando à garantia da constante atualização, pertinência e qualidade das informações.
- 4.9.3. A Contratada estará sujeita à aplicação de sanções e penalidades cabíveis caso seus empregados venham a descumprir o processo de manutenção da Base de Conhecimento.
- 4.9.4. Ressalta-se que o sistema de base de conhecimentos poderá ser substituído por outra ferramenta a critério do TRT18;
- 4.10. A Contratada deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do TRT18, segundo critério do Tribunal;
- 4.11. Sempre que necessário, outras atividades afetas ao suporte técnico não exemplificadas no rol de responsabilidades poderão ser repassadas às equipes.

5. DO DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. O quantitativo mínimo de prestadores é resultante do esforço necessário para a execução das atividades, por especialização e segregação de atividades;
- 5.2. Definiu-se um quantitativo mínimo de 17 (dezesete) prestadores para atendimento da demanda prevista, considerando a análise do volume de chamados e demais dados informados na seção “2.6 - Quantitativo a ser contratado” deste ETP;
- 5.3. De acordo com a demanda, o TRT18 poderá solicitar a alocação dos profissionais em turnos diversos dos previstos inicialmente, observada a carga horária semanal.

Tabela 1 – Alocação dos profissionais.

Função ²	Horários de alocação dos profissionais	Quantidade estimada de profissionais	Carga Horária Semanal
Coordenador	entre 7h e 19h	1	40 horas

2 Com 2 (duas) horas de almoço entre 12h e 14h

Função	Horários de alocação dos profissionais	Quantidade estimada de profissionais	Carga Horária Semanal
Técnico de Apoio ao Usuário de Informática - Suporte Remoto	entre 7h e 19h	6	36 horas
Técnico de Suporte Presencial	entre 7h e 19h	4	36 horas
Técnico de Manutenção de Redes	entre 7h e 19h	6	44 horas
	Total previsto de profissionais	17	

5.4. Não haverá substituição de funcionário em caso de gozo de férias.

5.5. As férias dos funcionários deverão ser gozadas preferencialmente durante o período de recesso do judiciário.

5.5.1. No caso de novo contrato, no qual a data de assinatura tenha ocorrido antes do recesso do judiciário e em período insuficiente para a completude do período aquisitivo de férias, este período fica dispensado.

ANEXO II

REQUISITOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS

1 DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

1.1 Horário de Atendimento

1.1.1. O horário de atendimento da Central de Serviços será de até 12 (doze) horas por dia, de modo ininterrupto, e 05 (cinco) dias por semana (12x5), com disponibilidade diária entre 07 (sete) e 19 (dezenove) horas a depender do horário prefixado com o Gestor do Contrato, de segunda a sexta-feira, exceto feriados OFICIAIS nacionais, estaduais ou municipais.

1.1.1.1. Nos feriados municipais da cidade de Goiânia-GO (24/05 Nossa Senhora Auxiliadora e 24/10 Aniversário de Goiânia), que ocorrerem de segunda a sexta-feira, a CONTRATADA deverá manter a equipe de atendimento de 1º e 2º níveis para o atendimento das unidades do interior do estado. O trabalho nesses dias será computado na proporção de 1:2 para o banco de horas.

1.1.1.2. Suspensão de expediente ou feriados somente da Justiça do Trabalho não serão computados como feriado OFICIAL para a equipe terceirizada e caso ocorra a dispensa, as horas não trabalhadas serão computadas para o banco de horas na proporção 1:1.

1.1.1.3. Em casos excepcionais o Tribunal poderá requisitar o trabalho em feriados e em finais de semana. Para tanto as horas serão registradas em Banco de Horas na proporção de 1:2.

1.1.1.4. Na hipótese acima poderá a CONTRATADA operar a Central de Serviço com dimensionamento mínimo de técnicos, desde que solicite a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, e haja anuência do gestor do contrato.

2 DA FORMA E DO ACESSO AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO NO TRT18

2.1 As formas e canais de acesso aos serviços da Central de Atendimento ao Usuário são:

2.1.1 Telefone;

2.1.2 Sistemas do Tribunal;

2.1.3 Softwares de *Chat*.

2.1.4 Outros canais ou sistemas podem ser implementados pelo TRT18 durante a execução contratual.

2.2 Os chamados demandados para a Central de Atendimento deverão ser atendidos pela Contratada, que deverá obedecer aos seguintes critérios:

2.2.1 A abertura de chamados de suporte técnico ocorrerá por meio dos canais definidos no item anterior;

2.2.2 No ato de abertura do chamado, o usuário fornecerá as informações necessárias para o atendimento, de acordo com as rotinas a serem implementadas pelo TRT18;

2.2.3 Os atendimentos efetuados serão controlados nos sistemas de gestão de atendimento;

2.2.4 O TRT18 terá acesso aos sistemas de gestão de atendimento para o acompanhamento das

providências em andamento e do tempo decorrido;

2.2.5 Antes do encerramento de cada chamado, a Contratada deverá consultar o solicitante do atendimento para se certificar que o problema foi solucionado;

2.2.6 Nenhum chamado poderá ser fechado sem anuência do TRT18, do usuário solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;

2.2.7 O chamado que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

3 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK (SGSD)

3.1 O sistema utilizado para registro e acompanhamento das solicitações de suporte será o sistema GLPI-Gestão Livre de Parque de Informática, que é uma aplicação livre, distribuída sob a licença GPL para a gestão de ativos de TIC e acompanhamento de demandas.

3.2 A CONTRATANTE poderá implantar uma nova ferramenta SGSD baseada no ITIL 4 a qualquer momento do contrato, devendo a CONTRATADA estar preparada para se adequar ao uso, operacionalização e gestão dos serviços com a nova ferramenta.

3.3 No caso da hipótese acima, será concedido à contratada um prazo de 30 dias para adaptação à nova ferramenta. Neste período serão suspensas as glosas previstas no subitem 5.

3.4 MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 3.4.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado em um modelo de contratação de serviços híbrido, de remuneração por disponibilidade mínima de pessoas durante o contrato, e ao mesmo tempo, vinculado ao cumprimento do nível de serviço. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.
- 3.4.2 Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá nenhuma relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 3.4.3 O pagamento dos serviços será por disponibilidade mínima de profissionais durante o contrato, condicionado ao alcance dos níveis de serviços. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento às solicitações, porém o valor mensal a ser faturado será calculado com base no cumprimento dos índices dos níveis de serviço.
- 3.4.4 Os valores máximos a serem faturados corresponderão aos valores apresentados pela CONTRATADA, quando da apresentação de propostas, desde que avaliação do cumprimento dos indicadores do acordo de nível de serviços não resulte em abatimentos conforme subitem 5.
- 3.4.5 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar os indicadores de níveis de serviços acordados, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance dos mesmos.
- 3.4.6 O dimensionamento do objeto da presente licitação, da demanda esperada para o serviço e dos respectivos custos dar-se-á em função do número total de usuários de soluções de TIC do TRT18 e do quantitativo médio de chamados.
- 3.4.7 O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste ETP.
- 3.4.8 A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento do atendimento de primeiro nível da Central de Serviços, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades.

4 DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

O ANS (Acordo de Nível de Serviço) leva em consideração a oferta de serviço (categoria) e localização, ambos cadastrados no chamado.

4.1 Atribuição de Urgência

A localidade do chamado define a urgência do atendimento. Os locais mais críticos para a atividade-fim do Tribunal são considerados mais urgentes na escala de atendimento.

Atribuições de Urgência

Grau de Urgência	Localizações
1 - Muito Alta	Salas de Audiência (Capital e Interior de GO); Centros CEJUSC.
2 - Alta	Varas Trabalhistas (Capital e Interior de GO); Gabinetes de Desembargadores; Unidades da Alta Administração: Presidência; Vice-Presidência; Secretaria-Geral da Presidência; Diretoria-Geral; Corregedoria Regional.
3 - Média	Núcleos de Apoio às Turmas; NACCP – Núcleo de Atendimento ao Cidadão e Cadastramento Processual; SCJ – Secretaria de Cálculos Judiciais; SCI – Secretaria de Controle Interno; SDMJ – Secretaria de Distribuição de Mandados Judiciais; SGJ – Secretaria-Geral Judiciária; SRR – Secretaria de Recurso de Revista.
4 - Baixa	CCS – Coordenadoria de Comunicação Social; SGE – Secretaria de Gestão Estratégica; SGPE – Secretaria de Gestão de Pessoas; SLC – Secretaria de Licitações e Contratos; SOF – Secretaria de Orçamento e Finanças.
5 - Muito Baixa	Demais unidades.

4.2 Atribuição de Impacto

A categoria (oferta de serviço) do chamado define o impacto. Para definir o impacto de um serviço ou oferta, são levados em consideração:

- Serviços estratégicos para o negócio (são mais críticos);
- Quantidade de usuários atingidos (quanto mais usuários atingidos, maior o impacto);
- O tipo da oferta ser requisição OU incidente (erros ou falhas em serviços – incidentes – são mais prioritários);
- A possibilidade do erro ser contornado (softwares gratuitos que são instalados por padrão em todos os computadores, por exemplo, possuem menor impacto).

A tabela “Atribuições de Impacto” abaixo define os parâmetros gerais sugeridos que serão aplicados. Casos especiais serão tratados, por exemplo, serviços básicos que afetam em maior grau a infraestrutura do tribunal ou aplicativos que sejam requisitos para funcionamento de sistemas.

Atribuições de Impacto		
	Incidentes	Requisições
Sistemas Estratégicos	1 - Muito Alto	1 - Muito Alto
Sistema Interno - Judicial	2 - Alto	3 - Médio
Sistema Interno - Administrativo	3 - Médio	4 - Baixo
Sistema Externo	3 - Médio	5 - Muito Baixo

Serviço Básico	3 - Médio	5 - Muito Baixo
Software Aplicativo Licenciado	3 - Médio	5 - Muito Baixo
Software Aplicativo Gratuito	4 - Baixo	5 - Muito Baixo

4.3 Atribuição de Prioridade

A combinação entre os dois valores, impacto e urgência, definem a prioridade e por conseguinte o tempo de atendimento a ser aplicado ao chamado.

		Impacto				
		5 - Muito Baixo	4 - Baixo	3 - Médio	2 - Alto	1 - Muito Alto
Urgência	5 - Muito Baixa	Prioridade 5	Prioridade 5	Prioridade 5	Prioridade 4	Prioridade 3
	4 - Baixa	Prioridade 5	Prioridade 4	Prioridade 4	Prioridade 3	Prioridade 2
	3 - Média	Prioridade 5	Prioridade 4	Prioridade 3	Prioridade 2	Prioridade 1
	2 - Alta	Prioridade 4	Prioridade 3	Prioridade 2	Prioridade 2	Prioridade 1
	1 - Muito Alta	Prioridade 1	Prioridade 1	Prioridade 1	Prioridade 1	Prioridade 1

Observações:

1. A prioridade "0 – Crítica" não é aplicada automaticamente pelo sistema. É aplicada manualmente e será utilizada pelo gestor da área em casos especiais como, por exemplo, em eventos, treinamentos, etc.
2. Conforme orientação oriunda do CGTIC, todas as unidades classificadas com urgência "1 – Muito Alta" terão o SLA de prioridade "1 – Muito Alta", independente da oferta de serviço.

4.4 Tabela de Prioridade - Tempo de Atendimento

Prioridade			
Prioridade	Tempo Atendimento	Tempo Solução	Tempo Total
5 - Muito Baixa	02:00	02:00	04:00
4 - Baixa	01:30	01:30	03:00
3 - Média	01:00	01:00	02:00
2 - Alta	00:20	00:40	01:00
1 - Muito Alta	00:10	00:30	00:40
0 - Crítica	Imediato	Mais Rápido Possível	Mais Rápido Possível

Metodologia aprovada pelo Comitê de Governança em reunião realizada no dia 11 de maio de 2018 (PA 2.675/2016, documento 262).

5 DOS INDICADORES DE SERVIÇO

5.1 Para efeito desta contratação, ficam definidos e descritos os seguintes indicadores de nível de serviço:

INDICADORES DO SERVIÇO - SUPORTE REMOTO E MANUTENÇÃO DE REDES					
Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Percentual de redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-01	Índice de demandas elegíveis para o suporte remoto não solucionados e escalonados para o suporte presencial	$I = A/B * 100$ I=indicador em percentual A=elegíveis para o suporte remoto não solucionados e escalonados para o suporte presencial B= total das demandas registradas	Será tolerável que no máximo 3% das demandas elegíveis para o suporte remoto não tenham sido solucionadas e escalonadas para o suporte presencial.	>3%	0,5%
I-02	Índice de demandas não classificadas ou classificadas incorretamente	$I = A/B * 100$ I=indicador em percentual A=demandas não classificadas ou classificadas incorretamente B= total das demandas registradas	Será tolerável que no máximo 2% das demandas estejam com falta de detalhes sobre o erro ocorrido ou tentativa de solução	>2%	0,5%
I-03	Índice de cumprimento do ANS determinado pela ferramenta ITSM conforme item 4 do ANEXO I	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A= total de demandas com SLA cumprido. B=total das demandas registradas	100% das demandas de prioridade alta devem ser solucionadas em até 1 TS	<100% e >=90%	0,5%
				>90% e <=80%	1,5%
				<80%	3%

INDICADORES GERAIS E OCORRÊNCIAS

Código	Nome do Indicador	Forma de Cálculo	Meta	Ação
I-04	Índice de satisfação do usuário com o atendimento de suporte remoto	$I = (\sum NA) / NTC * 100 / 5$ I=indicador em percentual NA=nível de atendimento das demandas NTC=número total de chamados	O nível de satisfação do usuário deve alcançar no mínimo 95%.	Esses índices serão levantados trimestralmente e caso as metas não sejam alcançadas, será realizada reunião com a presença do fiscal técnico, do coordenador e preposto da empresa para a análise das causas e adoção de medidas preventivas e corretivas.
I-05	Índice de satisfação do usuário com o atendimento de suporte presencial	$I = (\sum NA) / NTC * 100 / 5$ I=indicador em percentual NA=nível de atendimento das demandas NTC=número total de chamados	O nível de satisfação do usuário deve alcançar no mínimo 95%.	

6 AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 6.1** A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA enviar à CONTRATANTE os relatórios de frequência, abonos, atestados médicos, insumos e quaisquer outros que se façam necessários para esta aferição, apresentando-os até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 6.2** Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores e metas de nível de serviço atuais, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações no catálogo de serviços ou de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, ou ainda de substituição da ferramenta ITSM.
- 6.3** A CONTRATANTE, em qualquer momento, poderá realizar auditoria dos indicadores de níveis de serviço visando identificar a adequação da apuração destes indicadores e exigir eventuais ações de correção.
- 6.4** Mensalmente, o gestor do contrato realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará possíveis glosas, considerando as avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço constantes deste documento.
- 6.5** Para o cálculo dos indicadores serão utilizados os seguintes critérios:
- 6.5.1** Serão contabilizados todos os chamados registrados no Sistema de Gestão do Service Desk com data de abertura entre o primeiro e o último dia do mês de prestação dos serviços.
- 6.5.2** O tempo de solução é contado entre a data e hora de registro do chamado e a data e hora em que foi registrada solução para o chamado, considerando sempre o horário de funcionamento do serviço.
- 6.5.3** No cálculo dos indicadores de tempo de solução, serão desconsiderados os períodos em que os chamados estiveram suspensos ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA, sendo que para tanto, a suspensão e a transferência de chamados deverão observar estritamente as condições e os procedimentos de atendimento estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 6.5.4** Os indicadores que, por algum motivo, não puderem ser medidos terão o índice de 100% de atingimento.
- 6.5.5** Durante a fase de Estabilização de Serviço, a CONTRATANTE não utilizará os abatimentos constantes no item 5.
- 6.5.6** A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito do descumprimento de indicadores não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital.
- 6.5.7** Não será utilizado o cálculo dos indicadores de tempo de solução para chamados destinados às unidades remotas, nas quais não houve uma visita prévia. Nesse caso específico, o serviço será validado a partir do relatório circunstanciado que será disponibilizado no GLPI.

ANEXO III

REQUISITOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS DA MANUTENÇÃO DE REDES

1. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

1.1. Em Goiânia

- 1.1.1.** O horário de atendimento da Manutenção de Redes será de 12 (doze) horas por dia, de modo ininterrupto, e 06 (seis) dias por semana (12x6), com disponibilidade diária entre 07 (sete) e 19 (dezenove) horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais ou estaduais.
- 1.1.2.** Nos feriados municipais da cidade de Goiânia-GO (24/05 Nossa Senhora Auxiliadora e 24/10 Aniversário de Goiânia), que ocorrerem de segunda a sexta-feira, a CONTRATADA deverá manter a equipe de atendimento de 1º e 2º níveis para o atendimento das unidades do interior do estado. O trabalho nesses dias será computado na proporção de 1:2 para o banco de horas.
- 1.1.3.** Suspensão de expediente ou feriados somente da Justiça do Trabalho não serão computados como feriado OFICIAL para a equipe terceirizada e caso ocorra a dispensa, as horas não trabalhadas serão computadas para o banco de horas na proporção 1:1.
- 1.1.4.** Em casos excepcionais o Tribunal poderá requisitar o trabalho em feriados e em finais de semana. Para tanto as horas serão registradas em Banco de Horas na proporção de 1:2.
- 1.1.5.** Na hipótese acima poderá a CONTRATADA operar a Central de Serviço com dimensionamento mínimo de técnicos, desde que solicite a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, e haja anuência do gestor do contrato.

1.2. Nas visitas Técnicas

- 1.2.1.** As visitas técnicas nas unidades de interior para atender chamados categorizados como requisição serão realizadas, preferencialmente, nas quintas, sextas-feiras e sábados. O horário de trabalho será das 08:00 às 17:00 horas, com 1 hora de intervalo de almoço. Não será permitido ultrapassar o horário estipulado sem prévia autorização;
- 1.2.2.** Caso haja necessidade de efetuar horas extras, as mesmas limitar-se-ão a 2 horas diárias, para que não ultrapasse o limite de 10 horas diárias;
- 1.2.3.** Caso o tempo de deslocamento mais o tempo de trabalho na localidade exceda as 10 horas diárias, a proposta ou sua adequação contemplará 1 diária extra.
- 1.2.4.** Será utilizado para determinação do tempo estimado de deslocamento o cálculo: $\text{km} / 80 \text{ km/h}$.

1.3. Aprovação De Horas Extras

- 1.3.1.** As horas extras, após aprovadas, serão atribuídas com um banco de horas de 200%;

1.3.1.1. Todo o horário aprovado, seja relativo a dias normais, sábados, domingos ou feriados, será pago 200%.

1.4. Controle De Banco De Horas E Compensação

1.4.1. Deverá ser confeccionada uma planilha, a qual ficará sob responsabilidade do coordenador e do fiscal técnico, para aprovação final da compensação;

1.4.1.1. Neste documento, constará horas extras trabalhadas, horas extras gozadas e horas extras devidas ao colaborador.

1.5. Regra Para Registro De Ponto De Encerramento Do Expediente

1.5.1. No caso de viagens com o carro do TRT, o registro de ponto de saída será feito ao retornar ao fórum trabalhista, independente do horário.

1.5.2. No caso de viagens com o carro locado, o horário de entrega do veículo na locadora, constante no respectivo comprovante, será contabilizado como registro de ponto de saída. Logo, é obrigatório a apresentação do documento de devolução do carro.

2. MÃO DE OBRA

2.1. Cumprir as normas de segurança e usar equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC) quando a atividade assim o requerer;

2.2. Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade do serviço; prezar pela economia de materiais, evitando perdas e desperdícios, proteger móveis e utensílios;

3. SERVIÇOS

3.1. A CONTRATADA terá que estar com todos os funcionários contratados e alocados no ambiente da CONTRATANTE conforme prazo especificado no requisito contratual R.CT01 descrito no item 2.5.2 deste ETP;

3.2. A CONTRATADA deverá atender todas as solicitações da CONTRATANTE, referentes aos serviços de manutenção na rede de telecomunicações e programar, com o auxílio do gestor contratual, o atendimento das localidades indicadas no ANEXO XI;

3.3. A CONTRATADA deverá executar um programa de manutenção preventiva que será definido pelo gestor da contratação, nas localidades indicadas no ANEXO XI, bem como realizar as manutenções evolutivas e corretivas, atendendo aos chamados do Tribunal, nos prazos estabelecidos no subitem 4.4, devendo, para tanto, disponibilizar sistema de comunicação móvel, sem ônus à CONTRATANTE, para localização de todos os seus funcionários, a qualquer tempo;

- 3.4.** Entende-se por manutenção preventiva a limpeza especializada das salas técnicas de comunicação, a organização e a identificação dos cabos e o manutenção das certificações das conexões. O manutenção da certificação é alcançada com os testes na comunicação para o diagnóstico e a análise de possíveis problemas. Tais análises têm a finalidade de predizer falhas, detectar mudanças no estado físico dos equipamentos e das conexões que exijam serviços de manutenção, com a antecedência necessária, para evitar interrupções na comunicação. Desse modo, busca-se reduzir a realização de procedimentos corretivos e eliminar indisponibilidades desnecessárias;
- 3.5.** Entende-se por manutenção evolutiva aquela efetuada com a intenção de instalar novas conexões ou equipamentos de rede, objetivando melhoria na comunicação ou atendimento de nova demanda;
- 3.6.** Entende-se por manutenção corretiva os procedimentos destinados a recolocar o objeto de reparo em plena condição de funcionamento, após a ocorrência de incidente. Tal manutenção visa substituir peças defeituosas e fazer ajustes necessários ao bom funcionamento, restabelecendo as condições normais das instalações;
- 3.7.** A CONTRATADA deve buscar, na execução do contrato, a diminuição gradativa das manutenções corretivas por meio de um aumento, também gradativo, das manutenções preventivas planejadas. Tal relação busca aumentar a disponibilidade dos sistemas e minimizar os ciclos de paradas inesperadas;
- 3.8.** A CONTRATADA deverá estar preparada para executar todos os serviços correlatos à rede de telecomunicações e à CFTV da CONTRATANTE. Segue na tabela ANEXO X e no ANEXO XII uma lista dos serviços mais comuns. Vale lembrar que trata-se de um rol não exaustivo e que outros serviços e ferramentas, além dos relacionados, poderão ser requisitados e que os consumíveis e o ferramental necessários são de responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.9.** O detalhamento de cada serviço está demonstrado no ANEXO XII;
- 3.10.** As manutenções preventivas deverão envolver: limpeza especializada das salas técnicas, incluindo cabos, equipamentos, racks e conexões; ajuste de parafusos, troca de cabos retorcidos, com conectores quebrados ou mal crimpados, atualização de *as built*; identificação de circuitos por meio de etiquetas ou anilhas; recomposição de identificações apagadas ou ineficientes; organização de cabos (prender com abraçadeira plástica, se necessário), dentre outras;
- 3.11.** As rotas de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, a serem realizadas nas localidades listadas no ANEXO XI, deverão ser programadas para serem realizadas em rotas, a critério do gestor da contratação;
- 3.11.1.** A estimativa de rotas de deslocamento está demonstrado no ANEXO VIII;
- 3.12.** Em caso de necessidades emergenciais, poderão ser realizadas outras manutenções corretivas em localidades que não estejam contempladas nas rotas a que se refere o item anterior;
- 3.13.** A CONTRATADA deverá apresentar cronograma de realização de rotas de manutenção preventiva e corretiva para atender as demandas de reparos, na rotina das instalações da rede de telecomunicações das Varas Trabalhistas, localizadas no interior do Estado;

- 3.13.1.** O cronograma deve ser aprovado pelo gestor do contrato;
- 3.14.** Os serviços eventuais que envolverem modificações na infraestrutura predial, especificamente, abertura e fechamento adequado (molde) de visitas no teto:
- 3.14.1.** Quando consideradas de baixa complexidade, serão iniciadas pelo técnico de redes
- 3.14.2.** Quando consideradas de média/alta complexidade serão de responsabilidade da Secretaria de Manutenção e Projetos.
- 3.14.2.1.** O gestor do contrato, mediante justificativa registrada no documento de acompanhamento técnico, poderá, em casos excepcionais autorizar a abertura de visitas de média/alta complexidade pelos técnicos de rede.
- 3.14.3.** Considera-se visita no teto de baixa complexidade aquela que não exige a abertura de grandes áreas no teto (superiores a 8 cm de raio), reparação de pintura, gesso, reboco.
- 3.14.4.** Toda e qualquer visita no teto deverá ser previamente autorizada pelo diretor da vara ou responsável, bem como do fiscal técnico ou servidor designado para o acompanhamento.
- 3.14.5.** Nenhuma visita no teto deverá ser iniciada pelo técnico de redes quando se tratar de sala de magistrado.
- 3.15.** Todas as manutenções realizadas deverão ser relatadas por meio de fotos e relatórios, discriminando os serviços realizados;
- 3.16.** Além das atividades definidas, a critério do gestor, os técnicos de redes deverão realizar a movimentação de computadores e outros ativos que possuírem conexão de rede entre as instalações de uma mesma localidade e entre o fórum, o complexo trabalhista e o almoxarifado.
- 3.17.** Durante a execução do contrato, além das atividades definidas, a CONTRATADA deverá observar as normas de qualidade nas instalações das redes de telecomunicações. Toda vez que se verificar cabos de má qualidade, retorcidos, com terminais quebrados ou mal crimpados, desorganização de cabos ou falta de identificação, a CONTRATADA deverá providenciar os reparos e restabelecer a qualidade das instalações e seu funcionamento normal. Caso seja necessário, a CONTRATADA deverá comunicar ao gestor do contrato e solicitar abertura das devidas ordens de serviços para regularizar as instalações;

4. SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1.** Os materiais necessários para a execução dos serviços serão fornecidos pela contratada, mediante apresentação de orçamento e autorização expressa do gestor contratual, de acordo com este ETP;
- 4.2.** A CONTRATADA deverá atender única e exclusivamente as solicitações feitas pelo gestor do contrato ou pelos servidores por ele indicados, com a devida identificação da solicitação de orçamento, gerada pela Coordenadoria De Infraestrutura de TIC;
- 4.3.** As solicitações de orçamento serão emitidas pela CONTRATANTE e encaminhadas à CONTRATADA representada pelo encarregado por e-mail ou Software de Gestão de Ordens de Serviço (OS's) da CONTRATANTE, que deverá ser respondido confirmando o seu recebimento;

- 4.4.** Os orçamentos deverão ser aprovados pela Administração, por meio do gestor do contrato, de acordo com as regras definidas no item 4.16;
- 4.5.** As Ordens de Serviços, bem como as aprovações de orçamentos, serão emitidas por meio eletrônico ou por meio físico, a critério da CONTRATANTE, após levantamento da vantajosidade do orçamento, autorizando a execução dos serviços;
- 4.6.** A CONTRATADA deverá manter atualizado o status das ordens de serviços no sistema eletrônico do CONTRATANTE, dentro dos prazos definidos na tabela do subitem 4.4 deste anexo, cuidando de informar a conclusão dos serviços ou a solicitação de aprovação de orçamentos para o CONTRATANTE;
- 4.7.** A CONTRATADA deverá, a critério do gestor da contratação, realizar rotas de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, em cada uma das localidades listadas no ANEXO XII, observando-se os seguintes critérios:
- 4.8.** O valor pago pelo deslocamento (ida-volta) da CONTRATADA, obedecerá a seguinte fórmula: $VD = (D \times 2 \times PC)$, onde:
- 4.9.** VD = Valor total do deslocamento a ser pago em Reais (R\$);
- 4.10.** D = distância de Goiânia à cidade onde os serviços serão executados, em Km, conforme ANEXO V da Portaria GP/DG/SOF Nº 156/2018 (ANEXO IX deste ETP);
- 4.11.** PC = R\$ 1,40 (um real e quarenta centavos) que corresponde ao preço do quilômetro rodado pago por este Tribunal nos demais contratos.
- 4.12.** Nos casos em que deslocamentos forem realizados em veículo do Tribunal, a critério e por conveniência Administrativa, a CONTRATADA não fará jus ao recebimento do valor;
- 4.13.** Poderá o gestor do contrato com vistas à logística e à eficiência na execução dos serviços, elaborar rotas de deslocamento. Neste caso, a distância a ser percorrida (D) será calculada previamente pelo gestor e servirá de base para o cálculo do valor a ser pago;
- 4.14.** Os valores a serem pagos, a título de deslocamento, serão objetos de fatura específica;
- 4.15.** Para os serviços a serem realizados nos municípios contemplados no ANEXO XI, quando expressamente solicitados pelo fiscal do contrato, e havendo a necessidade de pernoite, a CONTRATADA arcará com o custeio de diárias, devendo o respectivo valor ser objeto de nota fiscal/fatura específica;
- 4.16.** Ao apresentar o orçamento dos insumos necessários à execução da manutenção, a contratada deverá observar, os preços constantes na tabela de insumos vigente à época da apresentação da proposta;
- 4.16.1.** Quando da apuração dos custos dos itens, por meio de pesquisa de mercado, a CONTRATADA apresentará orçamento compatível ao valor praticado no mercado, que será encaminhado imediatamente para análise, tendo em vista a necessidade de tornar o procedimento de manutenção mais célere, bem como recompor o estado útil das instalações na maior brevidade possível:
- 4.16.1.1.** A CONTRATANTE, concomitantemente ao subitem anterior, providenciará pesquisa de mercado própria, a fim de validar o orçamento apresentado pela CONTRATADA;

- 4.16.1.2.** Caso seja verificado um custo menor que o preço ofertado pela CONTRATADA, esta ficará obrigada a aceitar o valor apresentado pela Administração, que será o valor médio das propostas apresentadas;
- 4.16.1.3.** Os custos unitários dos insumos necessários serão os constantes das tabelas a que se refere o ANEXO XIII;
- 4.16.1.4.** Não incidirá BDI sobre a indenização de deslocamento e diárias.
- 4.16.2.** O orçamento de materiais fornecido pela CONTRATADA poderá ser aprovado pelo Coordenador de Infraestrutura de TIC ou seu substituto eventual, até o limite de 10% (dez por cento) do valor da dispensa de licitação, previsto no inciso II do Art. 24 da Lei 8.666/93, acima desse limite, deverá ser aprovado pela Diretoria-Geral;
- 4.16.3.** Na apresentação das planilhas orçamentárias pela CONTRATADA, deverão ser observados os seguintes requisitos:
- 4.16.3.1.** Para o caso de pequenas execuções (inferiores a uma unidade de medida), elas deverão ser consideradas sem fracionamento, como, por exemplo: 1m² de área, 1m de cabo etc.;
- 4.16.3.2.** Para as execuções superiores a uma unidade de medida, serão considerados os respectivos fracionamentos;
- 4.16.3.3.** Todos os orçamentos que contemplarem fornecimento de insumos deverão estar acompanhados da memória de cálculo utilizada pela empresa, para conferência dos quantitativos e preços pela fiscalização;
- 4.17.** As peças, partes de peças, componentes e outros materiais necessários, devem ser novos e originais, respeitando a padronização dos dispositivos existentes, bem como todas as características técnicas, admitindo-se substituição por similar de boa qualidade, desde que aprovado pelo CONTRATANTE;
- 4.18.** Os materiais empregados deverão possuir selo de qualidade emitida por agência reguladora Brasileira (Anatel, Inmetro, etc);
- 4.19.** O CONTRATANTE poderá exigir da CONTRATADA a comprovação da procedência original de peças, partes de peças, componentes e outros materiais necessários, inclusive através de Notas Fiscais. As peças substituídas são de propriedade do TRT18 e deverão ser entregues ao gestor do contrato;
- 4.20.** O período para execução dos serviços de manutenção em rede de telecomunicações será preferencialmente dentro do horário normal de expediente do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região. Qualquer alteração do horário determinado para a execução dos serviços deverá ser solicitada ao gestor do contrato, que avaliará caso a caso;
- 4.21.** Excepcionalmente, as atividades de manutenção, por necessidade, urgência ou conveniência, poderão ser programadas para execução fora do horário de expediente, seja em finais de semana, feriados ou em horário noturno, sempre precedidas de autorização do gestor;

- 4.22.** As horas extras geradas em função da execução de serviços fora do horário de funcionamento do Tribunal em função do item anterior, formarão um banco de horas, que será compensado de acordo com negociação feita entre a CONTRATADA e o gestor;
- 4.23.** Para que seja liberada a entrada de pessoal às dependências do Tribunal, a CONTRATADA deverá encaminhar solicitação prévia e escrita para o respectivo gestor, com a relação nominal dos empregados, contendo número de documento de identificação de todos os seus colaboradores que necessariamente ingressarão nos locais de trabalho;
- 4.24.** Todos os materiais e equipamentos utilizados na execução dos serviços, anteriormente ao início dos trabalhos, deverão ser aprovados pelo respectivo gestor do contrato;
- 4.25.** Todo o material descartável ou resíduo (sujeira, pó, restos de materiais, entulho, etc.) acumulado pela execução dos serviços deverá ser imediatamente acondicionado e transportado para fora das dependências do TRT18, pela CONTRATADA, em local próprio, não sendo permitido o acúmulo de resíduos em qualquer local da edificação;
- 4.26.** A CONTRATADA deverá alimentar o sistema de Ordens de Serviços (O.S.) disponibilizados pelo Tribunal, após a realização dos serviços, seja por tablet, celular ou computador;
- 4.27.** Todos os orçamentos e demais documentos, que tiverem de ser inseridos no sistema de O.S., deverão ser enviados em formato padrão de planilha ou documento editável, do Microsoft Excel ou Microsoft Word ou, ainda, de software livre Broffice/OpenOffice/Libreoffice Calc ou Writer;
- 4.28.** Quaisquer ocorrências na realização dos serviços que impossibilitem a execução total ou parcial do previsto do contrato deverão ser imediatamente inseridos no sistema de OS e comunicadas à FISCALIZAÇÃO que analisará a impossibilidade executiva;
- 4.29.** Todos os materiais que forem utilizados como equivalentes técnicos dos especificados do contrato deverão ser submetidos à aprovação do respectivo gestor, que poderá rejeitá-lo sempre que julgar não atender aos requisitos da qualidade exigidos nestes serviços;
- 4.30.** Todo serviço que estiver sendo realizado fora das especificações fornecidas pela FISCALIZAÇÃO será cabível de multa e deverá ter a execução imediatamente paralisada. Somente após a realização das devidas ações corretivas, aprovadas pela FISCALIZAÇÃO, é que o serviço em questão poderá voltar a ser executado;
- 4.31.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado, transporte, em carro próprio e adequado para levar materiais, equipamentos, ferramentas e funcionários, para a realização de serviços de manutenção preventiva ou corretiva nas localidades relacionadas no ANEXO XI, sem ônus à CONTRATANTE;
- 4.32.** O gestor contratual, a seu critério, e em casos imprescindíveis para a realização dos serviços, poderá fornecer transporte próprio do Tribunal, com acompanhamento de servidor público, para o deslocamento de profissionais da CONTRATADA às localidades relacionadas no ANEXO XI;
- 4.33.** A CONTRATADA deverá manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso;

- 4.34.** Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos à rede elétrica;
- 4.35.** A CONTRATADA deverá, excepcionalmente, executar os serviços em horários que não interfiram no bom andamento da rotina de funcionamento do TRT18ª, a serem preestabelecidos pelo gestor;
- 4.36.** A CONTRATADA deverá corrigir, no mesmo prazo definido no subitem 4.4 do ANEXO II deste ETP ou em outro expressamente negociado com o gestor do contrato, os serviços que não atendam, a critério do CONTRATANTE e por responsabilidade da CONTRATADA, aos requisitos necessários ou não estejam em conformidade com as especificações deste ETP;
- 4.37.** A CONTRATADA deverá prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo gestor ou por seus encarregados, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos serviços, bem como aos documentos relativos aos serviços executados ou em execução;
- 4.38.** A CONTRATADA deverá paralisar, por determinação do respectivo gestor, qualquer trabalho que não esteja sendo executado de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 4.39.** O preposto ou coordenador deverá se reportar, sempre que houver necessidade, ao gestor do contrato;
- 4.40.** A CONTRATADA deverá evitar animosidades e reclamações de seus funcionários perante o Tribunal, nos casos de descumprimento contratual por parte da CONTRATADA, assumindo o total risco das penalidades impostas no contrato.

5. DOS PRAZOS

- 5.1.** As chamadas deverão ter os prazos máximos de atendimento, contados da emissão da ordem de serviço e seu recebimento pela CONTRATADA, finalizando com a solução da ocorrência informada, conforme o item 6 “AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO” do ANEXO II deste ETP em especial o item 6.5.2.
- 5.2.** Para ocorrências que necessitem de aquisição de materiais, a CONTRATADA deverá seguir as regras pertinentes contidas no item 4.16, e no prazo de 5 dias úteis adquirir e dar entrada dos materiais no estoque de almoxarifado, para realização dos serviços.
- 5.2.1.** O prazo para atendimento será interrompido, voltando a ser contado a partir da entrega de materiais no estoque do Tribunal.
- 5.2.2.** Os prazos para o início do atendimento deverão ser contados a partir da emissão da solicitação de orçamento do CONTRATANTE e serão de 50% (cinquenta por cento) daqueles informados no item 4.4 do ANEXO II deste ETP.
- 5.3.** Os prazos máximos para execução do serviço deverão ser contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA, na qual constarão data e horário, finalizando com a solução da ocorrência informada.
- 5.3.1.** Caso a CONTRATADA constate a impossibilidade de atendimento dos prazos previstos neste subitem, deverá comunicar o CONTRATANTE, apresentando os motivos que justifiquem o descumprimento do prazo e agendando nova data/horário para o atendimento, cabendo ao CONTRATANTE acatar ou não a justificativa apresentada.

- 5.4.** O CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços e poderá fazer a pesquisa pós-atendimento para identificar a qualidade/conceito dos trabalhos realizados pela CONTRATADA.
- 5.5.** O cálculo do indicador referente ao prazo de atendimento de Demandas/Ordem de Serviço está demonstrado no índice I-03, do item 5.1 do ANEXO II.
- 5.6.** A CONTRATADA oferecerá garantia dos materiais empregados pelo prazo ofertado pelo fabricante, contado (s) a partir do seu recebimento definitivo.
- 5.6.1.** A CONTRATADA se obriga, dentro do prazo estabelecido acima, a substituir, sem ônus para a CONTRATANTE, os materiais que apresentarem defeitos, desde que não sejam oriundos de utilização inadequada.
- 5.6.2.** Tratando-se de vício oculto, o prazo acima iniciar-se-á no momento em que ficar evidenciado o defeito.
- 5.6.3.** A CONTRATADA fornecerá, a pedido do respectivo gestor, cópia de todas as notas fiscais de compra dos materiais cujas garantias sejam dadas pelos seus fabricantes.
- 5.7.** Durante o prazo da garantia, a CONTRATADA deverá refazer os serviços que apresentarem defeitos, no prazo de 05 dias corridos do recebimento da notificação do defeito, não sendo permitido transferir sua responsabilidade a terceiros, mesmo que fabricantes.

ANEXO IV

REUNIÃO INICIAL E PLANO DE IMPLANTAÇÃO

1. REUNIÃO INICIAL

1.1. A Reunião Inicial será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas da CONTRATANTE e CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

1.2. A Reunião deverá ser realizada preferencialmente presencialmente, na sede do TRT18 e contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto da CONTRATANTE e 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a ser designado pela Administração do TRT18.

1.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, para aprovação do TRT18, o seu Plano de Implantação dos Serviços, contemplando:

1.2.1.1. Análise de Riscos; Plano de Contingência; Plano de Comunicação e Divulgação; Cronograma de implantação com marcos de controle.

1.2.2. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE.

2. FASE DE PLANEJAMENTO

2.1. Na Fase de Planejamento, que deverá ser iniciada no primeiro dia útil posterior à aprovação do Plano de Implantação, a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

2.1.1. Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TIC do TRT18 e na utilização dos sistemas disponibilizados pelo TRT18;

2.1.2. Elaboração das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços, contemplando os processos de atendimento de chamados, gerenciamento de incidentes, requisições de serviços. Uma vez elaborados, tais artefatos deverão ser submetidos à aprovação do TRT18.

2.2. O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento é de 10 (dez) dias corridos, após a aprovação do Plano de Implantação, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TRT18, em face de eventual necessidade operacional.

2.3. A Fase de Planejamento será homologada mediante Termo assinado pelas partes.

3. FASE DE TREINAMENTO

- 3.1.** Uma vez homologada a Fase de Planejamento, a Central de Serviços deverá, no prazo máximo de 5 dias corridos, iniciar o atendimento de primeiro nível aos usuários de TIC do TRT18.
- 3.2.** O atendimento na fase de Estabilização do Serviço deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos no Termo de Referência, no entanto, a CONTRATANTE não utilizará os abatimentos constantes no Relatório do Nível de Atendimento de Serviço.
- 3.3.** O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados. Essa etapa será considerada como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.
- 3.4.** Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento ou Estabilização do Serviço.
- 3.5.** Na fase de Estabilização do Serviço a CONTRATADA deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante este período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pelo TRT18 e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços.
- 3.6.** A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe do TRT18, revisar o Catálogo de Serviços de TIC, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes/ problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças.
- 3.7.** A CONTRATADA deverá elaborar, juntamente com a CONTRATANTE, os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos, assim como a pesquisa de satisfação dos usuários.
- 3.8.** Nessa etapa deverão estar completamente finalizados e operantes os modelos de relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os planos de ação de melhoria contínua para correção de desvios.
- 3.9.** O período de duração da Fase de Estabilização do Serviço será de 60 (sessenta) dias corridos.
- 3.10.** O término da Fase de Estabilização do Serviço e o início da Fase de Operação da Central de Serviços deverão ser oficializados por meio de um Termo de Homologação, assinados pelas partes, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação, juntamente com os termos de aceitação de cada fase.

4. FASE DE OPERAÇÃO

- 4.1.** Compreende os serviços de atendimento e suporte técnico de primeiro nível e Supervisão do atendimento da Central de Serviços, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

4.2. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste ETP, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRT18, sempre que solicitado, todas as informações pertinentes aos serviços.

4.4. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos somente a partir do início desta fase.

5. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO			
#	Evento	Data	Resultado
I	Assinatura do contrato	[a ser definida]	Início da vigência contratual
II	Reunião Inicial	10 dias úteis a partir de I	Plano de Implantação
III	Implementação dos Postos de Trabalho	45 dias corridos a partir de I	Postos de trabalho implementados. Início da execução contratual para fins de pagamento.
IV	Fase de Planejamento	primeiro dia útil posterior à aprovação do Plano de Implantação ou III	Treinamento da equipe, elaboração de instruções de trabalho e scripts.
V	Fase de Treinamento	5 dias corridos de IV	Iniciar o atendimento de primeiro nível
VI	Fase de Operação	60 dias de V	Pleno atendimento e suporte técnico de primeiro nível nos moldes previstos com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos somente a partir do início desta fase.

ANEXO V

AMBIENTE TECNOLÓGICO

1. Face à evolução permanente das ferramentas de tecnologia da informação e das necessidades específicas do TRT18, poderá haver a necessidade de alterações no ambiente abaixo especificado o que será comunicado formalmente à CONTRATADA, estipulando um prazo compatível para que ocorra a adequação à nova plataforma tecnológica da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus desta adequação.

2. PARQUE DE EQUIPAMENTOS

TABELA 09	
Tipo de Equipamento	Quantidade Estimada
Microcomputador desktop com SO Windows, com até 04 núcleos e até 8GB de memória RAM	1934
Notebook com SO Windows, com até 04 núcleos e até 8GB de memória RAM	339
Impressoras Lexmark X656de	37
Impressoras Lexmark T654n	39
Tablets	121

3. PARQUE DE SOFTWARES

3.1. Sistemas Operacionais

Microsoft Windows 10 Professional;
 Microsoft Windows 7 Professional;
 Sistemas Operacionais Móveis (Android e IOS);

3.2. Sistemas Internos Próprios (Desenvolvidos Pelo Tribunal E Mantidos Em Sua Própria Infraestrutura)

Agenda Intranet	Portal Internet
AQ - Sistema Adicional de Qualificação	Rádio Web TRT
Arquivo Administrativo	Recadastramento eSocial
Arquivo Jurídico	Relatórios de Produtividade - PROD
Assinador/Publicador	SABB - Sistema Automatizado de Bloqueios Bancários
Atermação Verbal	SAD - Sistema de Avaliação de Desempenho
Autenticação de Documentos SAJ - SISDOC	SAP-2
Banco de Sentenças	SCE - Sistema Controle de Eventos da Escola Judicial

Biblioteca Digital	SCJ - Sistema de Cálculos Judiciais
Bom Dia TRT	SCP - Sistema de Controle de Precatórios
Cadastro Automatizado CLE (Robô)	SCV - Sistema de Controle de Veículos
Certidão Online	SGM - Sistema de Gestão de Magistrados
Conciliação Virtual	SGT - Sistema de Gestão de Terceirizados
Consultas Jurisprudência	SIB - Sistema de Interligação Bancária
Consultas Portal (Processual)	SIG - Sistema Integrado de Gerenciamento
CPE - Carta Precatória Eletrônica	SISDOC - Sistema de Controle de Documentos
e-Acesso	Sistema de Gestão de Precedentes
e-Guia - Guia de Depósitos Judiciais	Sistema de Troca de Senhas
e-Jus	SMDF - Sistema de Movimentação de Documentos Físicos
Exclusão de Documentos - Internet	SMJ - Sistema de Mandados Judiciais
Lista Telefônica	SPF- Sistema de Pastas Funcionais
Ouvidoria	STP - Sistema de Tarifa Postal
Painel Eletrônico de Audiências	TRT Push
Painel Eletrônico dos Elevadores (Mídia InDoor)	Utilitários Gabinete
Panorama Orçamentário	Utilitários Turmas
PaperReport	Utilitários VT
Peticionamento Eletrônico TRT18	

3.3. Sistemas Internos Adquiridos (Desenvolvidos Externamente, E Mantidos Na Infraestrutura Do Tribunal)

Airtime (Rádio Web)	PJe - 1º Grau
Aplicativo JTe	PJe - 2º Grau
AUD - SAJ	Portal de Projetos - Redmine
AUD2 - PJe	Risk Manager
AUD3 - PJe	SAJ
AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem	SCMP - Sistema de Controle de Material e Patrimônio
E-mail Institucional	SIABI - Sistema de Automação de Bibliotecas
e-Remessa	SIGEO - Sistema Integrado de Gestão Orçamentária
eRevista / eRecurso	SIGEP - Sistema de Gestão de Pessoal
Folha de Pagamento (SANKHIA)	SILC - Sistema Integrado de Licitações e Contratos
Folha Web - JT	Syscore
Gerador de Pautas - PJE	XWiki

GLPI	Zimbra
MGE Mitra	

3.4. Sistemas Externos (Desenvolvidos Externamente, Mantidos Em Infraestrutura De Terceiros)

Caixa Conectividade Social ICP	Google Suite (GSuite) - Planilhas
CNDT - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas	Google Suite (GSuite) - Sites
DEJT - Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho	GPS - Guia da Previdência Social
e-Doc - Peticionamento Eletrônico	Internet Banking Banco do Brasil
e-Gestão	Internet Banking Bradesco
Google Suite (GSuite)	Internet Banking Caixa
Google Suite (GSuite) - Agenda	Malote Digital
Google Suite (GSuite) - Apresentações	SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações da Previdência
Google Suite (GSuite) - Documentos	Serviços em Nuvem ou Externos
Google Suite (GSuite) - Drive	SIIFI - Sistema Integrado de Administração Financeira
Google Suite (GSuite) - Formulários	SICONFI - Sistema de Informações Contábeis e Fiscais do Setor Público Brasileiro
Google Suite (GSuite) - Gmail	SIPREV - Sistema Previdenciário de Gestão de RPPS
Google Suite (GSuite) - Hangouts	SISBACEN - Sistema de Informações do Banco Central;
Google Suite (GSuite) - Keep	

3.5. Softwares Aplicativos (Utilitários Para As Estações De Trabalho)

3D SketchUp Pro	IRPF - Imposto de Renda Pessoa Física
7-Zip	Ivanti (Desktop Agent)
Adobe Acrobat Reader	Ivanti (Management Console)
Adobe Acrobat Standard	Ivanti (Remote Control)
Adobe After Effects	Java
Adobe Flash Player	Jus-Redator
Adobe Illustrator	Kerkythea
Adobe InDesign	Lectora
Adobe Photoshop	Libre Office
Adobe Premiere Pro	Microsoft Office
Antivírus McAfee	Microsoft Office Excel
Audacity	Microsoft Office Word

Autodesk AutoCAD	Microsoft Power BI (Desktop)
Autodesk DWG TrueView	Mozilla Firefox
Autodesk Revit	MP3Gain
Beyond Compare	MP3Tag
Bizagi	Otimizador PDF
BrOffice	PDF Creator
CD BurnerXP	PDF Redirect
CD para Mp3	PDF SaM
Copernic	PJeOffice
Corel Draw	Polycom RealPresence (Videoconferência)
DaVinci Resolve	PSS - Process Storage and Sound
Dicionário Aurélio	Scansoft PaperPort
DIRF - Declaração do Imposto Sobre a Renda Retido na Fonte	Shodo
Driver de Certificado SafeNet	Sisdea
Driver de Certificado Safesign	Spark
EasyDental	Sumatra PDF Reader
f.lux	UltraVNC
Fotosizer	VirtualBox
Foxit PDF Reader	VLC Media Player
Google Chrome	Voice Note II - Speech to Text
Google Earth	Volare
Greenshot	Windows
HandBrake	WordPerfect
Inkscape	Workrave
Internet Explorer	XMind Free

3.6. Serviços Básicos (Infraestrutura Voltada Para Utilização Por Usuários Finais) :

Certificado Digital	Rede Sem Fio (Wireless)
Circuito Fechado de TV do TRT18 - CFTV	Replicador / Visualizador
Computador	Scanner Locado (Avison)
Gabinete Virtual	Scanner Próprio
Homologar Hardware ou Software	Servidor de Impressão
Impressora Brother	Suporte a Evento

Impressora HP Mobile	Suprimentos em Geral
Impressora Lexmark	Tablet
Internet	Telefonia Fixa VoIP
iPad/iPhone	Trocar Toner ou Cartucho
Notebook	Unidade de Rede
Periféricos (Monitor, Teclado, Mouse...)	Usuário de Rede
Raspberry Pi	Videoconferência
Rede Cabeada	Zimbra (Conectado)

ANEXO VI

Memória de Cálculo Inicial da Estimativa de Custo e Impacto Financeiro

SALÁRIOS

Técnico de Apoio ao Usuário de Informática			
Salário (R\$)	Carga Horária Semanal	CCT	Função
1.818,82	36 horas	2022 - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF Nº MTE:DF000881/2021	II - Operador de Telemarketing Técnico CBO 4223-20
Técnico de Suporte Presencial			
Salário (R\$)	Carga Horária Semanal	CCT	Função
1.818,82	36 horas	2022 - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF Nº MTE:DF000881/2021	IV - BackOffice - Retaguarda CBO 4223-20
Manutenção em Redes			
Salário (R\$)	Carga Horária Semanal	CCT	Função
2.687,80	44 horas	CCT 2021/2022 do SINTEL/GO Nº MTE: GO000355/2021	CBO 3133-15 Participam na elaboração de projetos de telecomunicação; instalam, testam e realizam manutenções preventiva e corretiva de sistemas de telecomunicações. Supervisionam tecnicamente processos e serviços de telecomunicações. Repararam equipamentos e prestam assistência técnica aos clientes; ministram treinamentos; treinam equipes de trabalho e elaboram documentação técnica.
Coordenador			
Salário (R\$)	Carga Horária Semanal	CCT	Função
3.246,62	44 horas	CCT 2022/2023 do SINDINFORMATICA/GO. Nº MTE: GO000222/2022	CBO - 2124 - Analistas de tecnologia da informação

CUSTOS

Serviço	Qtd Postos (A)	Custo Mensal por Posto (B)	Custo Mensal (C = A X B)	Duração
Técnico de Apoio ao Usuário de Informática	6	5.513,56	33.081,36	12 Meses
Técnico de Suporte Presencial	5	5.513,56	27.567,8	
Manutenção em Redes	6	6.889,72	41.338,32	
Coordenador	1	7.111,13	7.111,13	
Total			R\$ 109.098,61	R\$ 1.309.183,32

IMPACTO FINANCEIRO

Quadro resumo com as alterações propostas para a nova contratação (estimativas iniciais)							
Cargo	Qtd. Atual	Salário Vigente	Custo do Salário Vigente	Custo Total Vigente	Qtd. Proposta	Custo Total Estimado	Impacto Financeiro
Coordenador	1	3.246,62	7.111,13	7.111,13	1	7.111,13	0,00
Técnico de Apoio ao Usuário de Informática	5	1.818,82	5.513,56	27.567,80	6	33.081,36	5.513,56
Técnico de Suporte Presencial	0	0,00	0,00	0,00	5	27.567,8	27.567,8
Técnico da Manutenção de Redes	4	2.687,80	6.889,72	27.558,88	6	41.338,32	13.779,44
	10		Total mensal	R\$ 62.237,81	18	R\$ 109.098,61	R\$ 46.860,80
			Total anual	R\$ 746.853,72		R\$ 1.309.183,32	R\$ 562.329,60

ANEXO VII
Contratações Públicas Similares

ÓRGÃO CONSULTADO	DADOS DAS CONTRATAÇÕES					
	Número do contrato	Objeto	Valor mensal estimado (R\$)	Vigência	Quantidade de Papéis ou Profissionais ocupantes dos postos	Valor anual do contrato (R\$)
CÂMARA DOS DEPUTADOS	2021/067.0	Prestação de serviços continuados referentes à tecnologia da informação, nas áreas de apoio ao desenvolvimento, ao suporte e à infraestrutura, atendimento ao usuário e documentação e operação de informática.	2.591.617,51	28/12/2021 a 27/12/2022	264 Postos incluindo: 36 - Técnico de Atendimento ao Usuário; 38 - Técnico de Suporte ao Usuário de TI; 9 - Apoio à Supervisão de Suporte ao Usuário de TI; 4 - Apoio à Supervisão de Atendimento ao Usuário de TI;	31.099.410,12
STJ	8/2018	Prestação de serviços para atendimento de 1º e 2º níveis de <i>service desk</i> e <i>help desk</i> .	429.399,12	13/02/2018 a 12/02/2023	67 Postos Técnico Atendimento 1º Nível – SAC 15 Técnico Atendimento 1º Nível – SACE 12 Técnico Atendimento Suporte Presencial - ASP 16 Técnico Atendimento Suporte Presencial – ASP Jud. 6 Analista de Suporte aos Magistrados – ASM 11 Técnico Manutenção de Hardware – AMH 2 Supervisor de Documentação 1 Supervisor 1º Nível 2 Supervisor 2º Nível 2	5.152.789,44
TRT2		Prestação de serviços especializados de telessuporte e atendimento presencial na área de tecnologia da informação e comunicação.	292.592,55	23/10/2020 a 30 meses após o período de implantação (até 90 dias a partir da assinatura)	68 Postos 1.1 Telessuporte 1.1.1 Telessuporte – Atendentes (24 x 7) *- 20 1.1.2 Telessuporte – Líderes / Supervisores de turno - 3 1.1.3 Monitoramento e Gestão de telessuporte - 1 1.1.4 Monitoramento e Gestão de incidentes - 1 1.1.5 Monitoramento e Gestão de <i>service desk</i> - 1 1.2 Suporte Local 1.2.1 Monitoramento e Gestão de suporte local - 2	3.511.110,60

ÓRGÃO CONSULTADO	DADOS DAS CONTRATAÇÕES					
	Número do contrato	Objeto	Valor mensal estimado (R\$)	Vigência	Quantidade de Papéis ou Profissionais ocupantes dos postos	Valor anual do contrato (R\$)
					1.2.2 Suporte local (08h-20h - dias úteis) - 40	
TRT18	0752019	Prestação de Serviços de Operação de Central de atendimento a usuários	R\$ 340.130,10	25/11/2021 até 24/11/2022	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação - 1 Supervisor de Atendimento ao Cliente - Remoto - 2 Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (Suporte Remoto) - 22 Supervisor de Atendimento ao Cliente - Presencial, Suporte - 2 Especializado e Suporte aos Gabinetes dos Ministros - 17 Analista de Suporte Técnico - Equipe Especializada de Hardware - 2 Analista de Suporte Técnico - Equipe Especializada de Software - 7 Analista de Suporte Técnico - Equipe Especializada de Telefonia - 7 Analista de Suporte Técnico - Equipe Especializada de Gabinetes e Ministros (30h) - 6 Analista de Suporte Técnico - Equipe Especializada de Gabinetes e Ministros (36h) - 4	4.135.918,62
TRT12	3995/2019	Prestação de serviços técnicos para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, em primeiro e segundo níveis de atendimento	68.018,89	28/08/2019 a 28/02/2022	14 Postos Supervisor Técnico - UAC - 1 Atendente Técnico Remoto Capital - UAC - 3 Atendente Técnico Presencial Capital - UAP1 - 4 Atendente Técnico Presencial Interior - UAP2 - 1 Atendente Técnico Presencial Interior - UAP3 - 1 Atendente Técnico Presencial Interior - UAP4 - 1 Atendente Técnico Presencial Interior - UAP5 - 1 Atendente Técnico Presencial Interior - UAP6 - 1 Atendente Técnico Presencial Interior - UAP7 - 1	816.226,68
TRT10	048/2020	Prestação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, sob a forma de Central de Serviços de TIC 1º e 2º níveis (Service Desk)	106.600,00	02/06/2020 a 02/12/2022	30 Postos Operador de Suporte Técnico Atendente N1 - 09 Técnico de Apoio ao Usuário de Informática Atendente N2 - 19 Supervisor Central de Atendimento - 1 Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação - 1	1.279.200,00

ÓRGÃO CONSULTADO	DADOS DAS CONTRATAÇÕES					
	Número do contrato	Objeto	Valor mensal estimado (R\$)	Vigência	Quantidade de Papéis ou Profissionais ocupantes dos postos	Valor anual do contrato (R\$)
Média mensal dos contratos analisados desconsiderando os extremos (contrato do TRT 12ª e da Câmara)			292.180,44		Média anual dos contratos analisados desconsiderando os extremos (contrato do TRT 12ª e da Câmara)	3.519.754,66

ANEXO VIII

ESTIMATIVA DE ROTAS DE DESLOCAMENTO

Rota	Deslocamento: saindo e voltando para Goiânia	Km Ida/Volta
1	Palmeiras, Rio Verde, Jataí e Mineiros	895
2	Quirinópolis, Itumbiara e Goiatuba	754
3	Caldas Novas, Pires do Rio e Catalão	551
4	Anápolis, Luziânia, Valparaíso, Formosa e Posse	1104
5	Goianésia, Uruaçu, Porangatu e Ceres	891
6	Goiás, Inhumas, SLMB e Iporá	707
Total de Cidades Visitadas		23
7	Estimativa para manutenção corretiva emergencial	2000
Total de KM		6902

ANEXO IX

(Anexo V da Portaria GP/DG/SOF Nº 156/2018)

LOCALIDADE	DISTÂNCIA DE GOIÂNIA	TRECHO DE IDA E VOLTA
ANÁPOLIS	55	110
APARECIDA DE GOIÂNIA	19	38
BRASÍLIA	209	418
CALDAS NOVAS	163	326
CATALÃO	249	498
CERES	187	374
FORMOSA	277	554
GOIANÉSIA	182	364
GOIÁS	141	282
GOIATUBA	177	354
INHUMAS	51	102
IPORÁ	232	464
ITUMBIARA	211	422
JATAÍ	324	648
LUZIÂNIA	183	366
MINEIROS	434	868
PIRES DO RIO	137	274
PORANGATU	444	888
POSSE	523	1046
QUIRINÓPOLIS	272	544
RIO VERDE	237	474
SÃO LUIZ DE M. BELOS	135	270
URUAÇU	309	618
VALPARAÍSO	194	388

ANEXO X

RELAÇÃO ENTRE OS SERVIÇOS X FERRAMENTAL X CONSUMÍVEIS

SERVIÇO	FERRAMENTAL NECESSÁRIO	CONSUMÍVEIS NECESSÁRIOS
Acomodar comutador (<i>switch</i>), bandeja, <i>patch panel</i> , organizador de cabo horizontal para <i>rack</i> padrão 19", régua de energia elétrica dentro de <i>rack</i>	Chave philips, chave de fenda, parafusadeira elétrica, multímetro, alicate de corte profissional	<i>Patch panel</i> 24 portas CAT6, porcas gaiola, parafusos para porcas gaiola, guias de cabo, régua de energia elétrica, bandeja.
Conectar (habilitar ponto de rede) porta do ativo de rede ao <i>patch panel</i>	Testador de cabo RJ45, localizador de cabo de rede RJ45	<i>Patch cord</i> industrializado CAT6, braçadeira presilha tire up, velcro
Crimpar e instalar <i>patch cord</i> industrializado CAT 6	Alicate de crimpagem RJ45, conectores RJ45, testador de cabo RJ45, alicate de corte	Caixa de cabo UTP CAT6
Instalar <i>patch panel</i> de 24 portas CAT 6, com a crimpagem de todos os cabos necessários	Chave philips, parafusadeira elétrica, alicate de crimpagem RJ45, certificador de rede Cat-5e e 6, alicate de corte	<i>Patch panel</i> 24 portas CAT6, porcas gaiola, parafusos para porcas gaiola, abraçadeira presilha tire up, velcro, conectores RJ45
Realizar a manutenção de ponto de rede, com utilização de tubulação existente, substituição do cabo par trançado, conectorização em ambas as extremidades e substituição da tomada fêmea e espelho	Testador de cabo RJ45, localizador de cabo de rede RJ45, alicate de crimpagem, rotuladora etiquetadora com fita, alicate de corte, ponto de consolidação categoria 6	Tomada de rede fêmea (<i>keystone</i>), conector RJ45, caixa de cabo UTP CAT6, <i>patch cord</i> industrializado CAT6
Instalar novo ponto de rede com cabo par trançado Categoria 6 com conectorização	Testador de cabo RJ45, alicate de crimpagem, rotuladora etiquetadora com fita, alicate de corte, certificador de rede Cat-5e e 6	Tomada de rede fêmea (<i>keystone</i>), conector RJ45, caixa de cabo UTP CAT6, <i>patch cord</i> industrializado CAT
Organizar <i>rack</i> com cabeamento UTP incluindo as identificações necessárias	Rotuladora etiquetadora com fita, localizador de cabo de rede RJ4	<i>Patch cord</i> industrializado CAT6, abraçadeira presilha tire up, velcro, porcas gaiola, parafusos para porcas gaiola, guias de cabo, bandeja
Fixar Rack de Parede 19"	Parafusadeira, brocas de furadeira (6, 8 e 10mm), parafusadeira elétrica, chave	Buchas, parafusos
Fixar pontos de acesso de rede sem fio, câmeras de vídeo, <i>raspberries</i> nas dependências do tribunal	Furadeira, brocas de furadeira (6, 8 e 10mm), parafusadeira elétrica, chave philips, chave de fenda, Rotuladora etiquetadora com fita	Buchas, parafusos

SERVIÇO	FERRAMENTAL NECESSÁRIO	CONSUMÍVEIS NECESSÁRIOS
Instalar e alinhar manualmente (visada direta) Antenas de Rádio nas dependências de prédios, incluindo fosso de elevadores utilizados no TRT18	Furadeira, brocas de furadeira (6, 8 e 10mm), parafusadeira elétrica, chave philips, chave de fenda, alicate universal, alicate de corte, <i>notebook</i>	Buchas, parafusos, braçadeira presilha tire up, velcro, caixa de cabo UTP CAT6, suporte de parede para antena tubo de ¾ com haste dupla, tubo de ¾ de alumínio comprimento mínimo de 3 metros para fixação da antena de rádio, suporte barreira, kit de conexão sem fio a rádio
Manusear e/ou habilitar patch cords de fibra óptica conectando a porta do ativo de rede ao DIO (Distribuidor Interno Óptico)	Testador de fibra óptica, rotuladora etiquetadora com fita	DIO (Distribuidor Interno Óptico), Velcro
Conectorizar cabos de fibra óptica	Máquina de fusão de fibra optica, clivador cortador de fibra óptica, testador de fibra óptica, rotuladora etiquetadora com fita	Velcro
Crimpagem de blocos BLI (Bloco de Ligação Interna) para telefonia analógica	Crimpador, rotuladora etiquetadora com fita, <i>patch cord</i> industrializado CAT6	Bloco BLI
Instalação, retirada ou manutenção de câmeras em paredes ou tetos baixos	Escada, parafusadeira (pontas tipo fenda, philips, allen e torx), alicate, crimpador, cinto de ferramentas, furadeira, kit limpeza de lentes;	Bucha, parafuso
Instalação, retirada ou manutenção de câmeras externas (IP67) e internas em tetos altos	Andaime, equipamentos de segurança, parafusadeira (pontas tipo fenda, philips, allen e torx), alicate, crimpador, cinto de ferramentas, furadeira, kit de limpeza de lentes;	Bucha, parafuso

SERVIÇO	FERRAMENTAL NECESSÁRIO	CONSUMÍVEIS NECESSÁRIOS
Instalação, retirada e manutenção de câmeras em elevadores	Equipamento de segurança, parafusadeira (pontas tipo fenda, philips, allen e torx), alicate, crimpador, cinto de ferramentas, kit limpeza de lentes;	Bucha, parafuso
Instalação de infraestrutura de eletrodutos e cabos para CFTV e alarme	Escada, parafusadeira (pontas tipo fenda, philips, allen e torx), alicate, crimpador, cinto de ferramentas, furadeira de alto impacto e brocas para concreto e aço, brocas prolongadas.	Bucha, parafuso, eletroduto
Instalação, retirada, regulagem ou alinhamento de IVAs	Escada, furadeira, parafusadeira (pontas tipo fenda, philips, allen e torx), chave philips e de fenda, kit de chaves de relojoeiro, alicate, cinto de ferramentas, caneta laser verde de longo alcance	Cabo de rede, parafuso, bucha
Instalação, retirada ou regulagem de IVPs	Escada, furadeira, parafusadeira (pontas tipo fenda, philips, allen e torx), chave philips e de fenda, kit de chaves de relojoeiro, alicate, cinto de ferramentas	Cabo de rede, parafuso, bucha
Instalação, retirada ou manutenção em módulos de alarme P8221 com fonte chaveada	Parafusadeira (pontas tipo fenda, philips, allen e torx), chave philips e de fenda, kit de chaves de relojoeiro, alicate	Bucha, parafuso, cabo de rede, fonte chaveada
Instalação, retirada ou manutenção em sirenes	Escada, parafusadeira (pontas tipo fenda, philips, allen e torx), chave philips e de fenda, kit de chaves de relojoeiro, alicate, cinto de ferramentas	Bucha, parafuso, cabo de rede
Manutenção em catracas, cancelas e totens	Alicate universal (corte e bico), crimpador, chaves philips, chave de fenda e chave torx, kit de chaves de relojoeiro, ferro de solda, solda	Fita isolante, fita de dupla face, cabo de rede

SERVIÇO	FERRAMENTAL NECESSÁRIO	CONSUMÍVEIS NECESSÁRIOS
Instalação, retirada ou manutenção em Painéis de LED e centrais de laços indutivos	Alicate universal (corte e bico), , chaves philips, chave de fenda, ferro de solda	Fita isolante, fita de dupla face, cabo de rede, conector db9 macho
Substituir fonte de energia.	Furadeira, chave de fenda, chave de ponta cruzada (Philips).	Fonte chaveada, parafuso e bucha.
Substituição de coletores de digital	Chave de fenda, chave de ponta estrela.	Coletor de digital.

ANEXO XI

LISTA DE LOCAIS ONDE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS

- 1. REGIÃO METROPOLITANA DE GOIÂNIA (SEM PAGAMENTO DE DESLOCAMENTO E DIÁRIA)**
 - 1.1. Novo edifício do Fórum. Rua Orestes Ribeiro (antiga T-52), Qd.22, Lt.01 a 03, 23 e 24, Setor Bueno, Goiânia-GO;
 - 1.2. Fórum Trabalhista de Goiânia. Av. T-1 esq. C/ T-51 Qd. T-22, Setor Bueno, Goiânia-GO
 - 1.3. Almojarifado. Av. Universitária, Qd. 85-A, Lt. 03 e 04, Setor Universitário, Goiânia-GO;
 - 1.4. Foro de Aparecida de Goiânia – Rua 10, Qd. W, Lt. 03 a 05 e 44 a 46 – Bairro Araguaia, Aparecida de Goiânia-GO;
 - 1.5. Vara do Trabalho de Inhumas – Rua Antônio Carlos, Qd. 44, Lt. 32, nº100, Centro, Inhumas-GO;

- 2. MUNICÍPIOS FORA DA REGIÃO METROPOLITANA DE GOIÂNIA (COM PAGAMENTO DE DESLOCAMENTO E POSSÍVEL PAGAMENTO DE DIÁRIAS):**
 - 2.1. Foro de Anápolis – Rua 14 de Julho nº 971 – Centro;
 - 2.2. Vara do Trabalho de Caldas Novas Rua 8, 13 e Avenida A, Estância Itaiçi II;
 - 2.3. Vara do Trabalho de Catalão – Av. Farid Miguel Safatle, confrontando, pela esquerda com a Estação Ferroviária / Museu Cornélio Ramos e pela direita com a área nº 01;
 - 2.4. Vara do Trabalho de Ceres – Rua 27, nº 942 – Centro;
 - 2.5. Vara do Trabalho de Formosa – Praça Anísio Lobo, nº 30 – Centro;
 - 2.6. Vara do Trabalho de Goianésia – Rua 31, nº 447 – Centro/Av. Contorno Quadra 398, Lote APM 7402, Setor Universitário;
 - 2.7. Vara do Trabalho de Goiás – Praça Brasil Caiado, nº 17 – Centro;
 - 2.8. Vara do Trabalho de Goiatuba – Av. Araguaia, nº 469 – Centro/Rua Tamandaré, Lote 6, Quadra 323-B, Nº 940, Bairro Residencial Gobato;
 - 2.9. Vara do Trabalho de Iporá – Av. Dr. Neto, Qd. 73, Lt. 786 – Centro;
 - 2.10. Foro de Itumbiara – Avenida João Paulo Segundo, qd. 06, lt. 13, Bairro Ernestina Borges de Andrade. CEP 75.528.370;
 - 2.11. Vara do Trabalho de Jataí – Rua Almeida, nº 260, esquina com a Rua Miguel de Assis, nº 1765, Setor Maximiano Peres;
 - 2.12. Vara do Trabalho de Luziânia – Rua 3 esq.c/ Avenida das Rosas e Av. Sarah Kubitschek, Qd. M.O.S., Lt. 02-B / 02-C, Setor Mandú – Parque JK;
 - 2.13. Vara do Trabalho de Mineiros – Rua Sebastião Barbosa de Oliveira esq. c/ Rua Abade Brendan, Travessa W-5, Qd.1-A, Lt.1 – Setor Rodrigues;
 - 2.14. Vara do Trabalho de Palmeiras – Km 1 da GO – 156 Zona Suburbana

- 2.15.** Vara do Trabalho de Pires do Rio – Av. Egídio Francisco Rodrigues nº 14, Qd. 40, Lt. 140 – Bairro Sampaio;
 - 2.16.** Vara do Trabalho de Porangatu – Rua Goiás esq. c/ Rua Cel. Antônio Martins, Lt. 01, Qd. 37 Centro/ Rua Goiás, nº 13, Quadra 46, Lote 10/11, Loteamento Nossa Senhora da Piedade, Setor Central;
 - 2.17.** Vara do Trabalho de Posse – Av. Juscelino K, de Oliveira esq. com Rua Robson Ricardo Rodrigues Barbosa, Lote nº 04, Quadra 27 – Setor Augusto José Valente II;
 - 2.18.** Vara do Trabalho de Quirinópolis – Praça dos Três Poderes nº 88 (Prefeitura Municipal) – Centro/ Rua 7, Bairro Alexandrina;
 - 2.19.** Foro de Rio Verde – Rua Dona Maricota nº 262 – Bairro Odília;
 - 2.20.** Vara do Trabalho de São Luís de Montes Belos – Rua Serra Dourada, Qd.70, Lt.16 – Setor Montes Belos;
 - 2.21.** Vara do Trabalho de Uruaçu – Rua Izabel Fernandes de Carvalho esq. c/ Av. Tocantins, Qd.26, Lt.108, Centro;
 - 2.22.** Vara do Trabalho de Valparaíso de Goiás – Rua Polônia, Lotes 18 a 24, Quadra 11-A, Parque Esplanada III, Gleba F;
- 3.** Além das localidades listadas acima, outras Varas do Trabalho que porventura vierem a ser instaladas, na vigência do contrato objeto deste documento, deverão ser incluídas nas rotas de manutenção preventiva e corretiva.

ANEXO XII

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

1. Instalar comutador (switch), roteador, bandeja, organizador de cabo horizontal para rack padrão 19", régua de energia elétrica dentro de rack e uso de acessórios para a correta fixação e identificação dos componentes.

1.1. Ferramental Necessário

- Alicates de corte profissional; chave philips; chave de fenda; parafusadeira elétrica;
- Multímetro; rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

1.2. Descrição

O organizador de cabo horizontal para rack de 1U deverá ser instalado em rack padrão de 19". Deverá ser observado o perfeito gerenciamento dos cabos, respeitando o raio de curvatura mínimo determinado pela norma TIA/EIA-568B. O componente deverá ser acompanhado de porcas gaiolas, parafusos e demais acessórios necessários para a correta fixação.

A régua de energia elétrica de 1U deverá ser instalada em rack de 19" preferencialmente na parte inferior do rack. Deverá apresentar, no mínimo, 6 tomadas 2p + T.

A bandeja frontal fixa para rack 19" deverá ter altura de 1U e será utilizada para a hospedagem de ativos de rede que não possuem 19" de largura.

Todos os componentes consumíveis deverão ser acompanhados de porcas gaiola e parafusos M5 de aço compatíveis para fixação de componentes em rack de 19", fita/etiqueta térmica autocolante para rotuladora, fita/abraçadeira dupla face (velcro), abraçadeira presilha tire up e demais acessórios necessários para a correta fixação e identificação.

2. Instalar rack padrão 19" de parede ou de piso de 12U a 44U, com fornecimento de rack padrão 19" de piso com 42U

2.1. Ferramental Necessário

- Chave philips; chave de fenda; parafusadeira elétrica; furadeira.

2.2. Descrição

O rack padrão 19" a ser fornecido pela contratada deverá ser de piso e ter altura de 42 U. Deverá conter porcas gaiola e parafusos M5 de aço compatíveis para possibilitar a fixação de componentes.

Para a fixação de racks de parede padrão 19", será necessário o uso de brocas de furadeira, buchas e parafusos número 8 ou 10 mm.

3. Instalar e crimpar patch panel de 24 portas CAT 6 acompanhado de certificação dos pontos/portas de rede confeccionados.

3.1. Ferramental Necessário

- Alicate de crimpagem RJ45 profissional;
- Alicate puch down de inserção para módulos RJ11 e RJ45;
- Alicate decapador de cabo de rede UTP; alicate de corte profissional;
- Chave philips; chave de fenda; parafusadeira elétrica;
- Rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante;
- Equipamento certificador de rede CAT 6.

3.2. Descrição

O patch panel de 24 portas CAT 6 de 1U deverá ser instalado em rack padrão de 19". Deverá ser utilizado o guia traseiro para melhor organização dos cabos. Para a correta fixação do patch panel no rack de 19", serão utilizadas porcas gaiola e parafusos M5 de aço. Já para a organização do cabeamento (cabos UTP), serão utilizadas fitas/abraçadeiras dupla face (velcro) e/ou abraçadeiras tipo presilha tire up. Para a correta identificação, será utilizada a rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

A certificação do cabeamento UTP CAT 6 deverá ser feita para 1 Gbps, devendo ser utilizado equipamento especializado para esta finalidade. Deverá ser emitido/entregue um laudo/relatório de certificação para todos os segmentos/pontos de rede confeccionados e interconectados ao patch panel. Os segmentos/pontos de rede deverão ser certificados conforme a norma EIA/TIA 568-C e adendos, devendo ser incluídos, quando couber, os cordões de conexão - line cord e patch cord. A certificação deverá conter, no mínimo, os testes de diafonia (NEXT), PS NEXT, ACR, paradiafonia (FEXT), atenuação, capacitância, impedância, RL, ELFEXT, PS ELFEXT.

4. Instalar patch cords industrializados UTP RJ45 CAT 6 para habilitar ponto de rede

4.1. Ferramental Necessário

- Testador de cabo de rede UTP RJ45; localizador de cabo de rede UTP RJ45;
- Rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

4.2. Descrição

Os patch cords tamanhos 1,5m, 2,5m e 3,0m serão utilizados para habilitar pontos de rede sob demanda, possibilitando a interconexão entre a área de trabalho e a tomada de rede RJ45 ou entre o patch panel e o ativo de rede.

Para organizar os patch cords, deverão ser utilizadas fitas/abraçadeiras dupla face (velcro) e/ou abraçadeiras tipo presilha tire up. Já para identificá-los, deverão ser utilizadas fitas/etiquetas térmica autocolante ou anilhas de PVC com numeração de 0 a 9.

5. Instalar e conectorizar cabo flexível UTP de 4 pares CAT 6 (line cord) de até 90m com opção de fornecimento de ponto de consolidação e infraestrutura em eletrocalha

5.1. Ferramental Necessário

- Testador de cabo de rede UTP RJ45; localizador de cabo de rede UTP RJ45;
- Alicate de crimpagem RJ45 profissional; alicate decapador de cabo de rede UTP;

- Alicates de corte profissional; alicate universal;
- Chave philips; chave de fenda; parafusadeira elétrica;
- Furadeira; rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante..

5.2. Descrição

Fornecimento de metro linear de cabo de rede UTP categoria 6 com comprimento máximo de 90 m por cabo, incluindo o lançamento do cabo em infraestrutura interna com fornecimento e instalação de ponto de consolidação e/ou eletrocalha, quando for necessário, obedecendo aos padrões de infraestrutura do local de instalação. Os line cords serão utilizados, principalmente, para interconexão do cabeamento primário e secundário entre os painéis de distribuição (patch panels) ou conectores nas áreas de trabalho. Para fixar os line cords, usar fita/abraçadeira dupla face (velcro) e/ou abraçadeira presilha tire up e, para identificação dos mesmos, usar fita/etiqueta térmica autocolante ou anilhas de PVC.

O ponto de consolidação poderá ser instalado em piso falso, teto ou parede entre o cabeamento horizontal e a área de trabalho e deverá seguir as especificações da norma ANSI/TIA/EIA 568B.

Para a correta fixação da infraestrutura em eletrocalha, o instalador deverá fornecer todos os acessórios necessários à perfeita instalação do sistema tais como: curvas, tês, cruzetas, curvas de inversão, cantoneiras, suportes, vergalhão, saídas para eletrodutos, saídas para perfilados, entre outros, nas dimensões especificadas/utilizadas.

Para a fixação das eletrocalhas e pontos de consolidação, poderão ser utilizadas brocas de furadeira, buchas e parafusos número 6, 8 ou 10 mm.

6. Realizar a manutenção de ponto de rede com utilização de tubulação existente, habilitação de pontos de rede, substituição de patch cord UTP, manutenção de tomada de rede RJ45

6.1. Ferramental Necessário

- Testador de cabo de rede UTP RJ45; localizador de cabo de rede UTP RJ45;
- Alicates de crimpagem RJ45 profissional;
- Alicates punch down de inserção para módulos RJ11 e RJ45;
- Alicates decapador de cabo de rede UTP; alicates de corte profissional;
- Chave philips; chave de fenda;
- Rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

6.2. Descrição

O serviço de manutenção de ponto de rede compreende, dentre outras atividades relacionadas, em realizar a crimpagem e recrimpagem de conectores RJ45 (plug e/ou keystone jack); substituir/instalar tomadas de rede RJ45; habilitar e desabilitar pontos de rede instalando/removendo patch cord entre patch panels e ativos de rede hospedados em rack ou entre tomada de rede e host nas áreas de trabalho, obedecendo aos padrões de infraestrutura do local de instalação; identificar o ponto nas extremidades com etiqueta fita autocolante. Os patch cords devem apresentar os tamanhos 1,5 m, 2,5 m e 3,0 m nas cores amarelo, azul, cinza e vermelho.

A tomada de rede de sobrepor com 1 ou 2 saídas e o espelho plano com 1 ou 2 posições para tomada de rede RJ45 devem ser acompanhados de parafusos para fixação.

A canaleta PVC para cabeamento estruturado deve conter tampa e ser de material não propagador de chamas. Será utilizada para proteger os cabos UTP contra influências mecânicas externas, danos de isolamento, etc. A quantidade máxima de cabos em função da secção das canaletas deverá obedecer os seguintes parâmetros:

Secção da canaleta	QTDE Máx. de cabos recomendada	Principal uso
30x30mm	16	Derivação em divisórias
50x50mm	44	Paredes
50x80mm	70	Troncos ou descidas tipo prumada

Será da responsabilidade do instalador o fornecimento de todos os acessórios necessários à perfeita instalação do sistema de canaleta tais como: curvas (joelhos), tês, suportes, saídas, entre outros, nas dimensões especificadas. Também, as canaletas devem ser acompanhadas de parafusos e buchas para fixação.

7. Organizar rack padrão 19" com cabeamento de rede metálico e/ou de fibra óptica incluindo as identificações necessárias

7.1. Ferramental Necessário

- Testador de cabo de rede UTP RJ45; localizador de cabo de rede UTP RJ45;
- Alicates de corte profissional; chave philips; chave de fenda;
- Parafusadeira elétrica; rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

7.2. Descrição

- Organizar os racks localizados em prédios do Tribunal seguindo as normas de cabeamento estruturado.
- Para fixar os patch cords, deverão ser usadas fitas/abraçadeiras dupla face (velcro) e/ou abraçadeira presilha tire up e, para identificação dos mesmos, deverão ser usadas fitas/etiquetas térmica autocolante ou anilhas de PVC.
- Para fixação de componentes em rack de 19", usar porcas gaiola e parafusos M5 de aço.
- No manuseio de patch cords e/ou line cords, respeitar o raio de curvatura mínimo determinado pela norma TIA/EIA-568B.

8. Fixar nas dependências do Tribunal: pontos de acesso de rede sem fio, câmeras de vídeo, raspberries, dentre outros ativos de rede

8.1. Ferramental Necessário

- Escada (para auxiliar na instalação dos componentes);
- Furadeira; chave philips; chave de fenda; parafusadeira elétrica;
- Rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

8.2. Descrição

Para a fixação dos componentes de rede (pontos de acesso, câmeras de vídeo, raspberries, etc) em paredes de alvenaria, divisórias, forro de gesso ou laje de concreto, usar brocas de furadeira, buchas e parafusos número 6, 8 ou 10mm.

A canaleta PVC com tampa deverá ser instalada até as proximidades do componente de rede. Para alguns ambientes do tribunal podemos considerar que o uso de canaletas plásticas, embora com prejuízo estético, será a melhor alternativa de instalação, tendo em vista as frequentes alterações de leiaute. Será utilizada para proteger os cabos UTP contra influências mecânicas externas, danos de isolamento, etc. A quantidade máxima de cabos em função da secção das canaletas deverá obedecer os seguintes parâmetros:

Secção da canaleta	QTDE Máx. de cabos recomendada	Principal uso
30x30mm	16	Derivação em divisórias
50x50mm	44	Paredes
50x80mm	70	Troncos ou descidas tipo prumada

Será da responsabilidade do instalador o fornecimento de todos os acessórios necessários à perfeita instalação do sistema de canaleta tais como: curvas (joelhos), tês, suportes, saídas, entre outros, nas dimensões especificadas. Também, as canaletas devem ser acompanhadas de parafusos e buchas para fixação.

Para identificações que se fizerem necessárias, usar fita/etiqueta térmica autocolante nos componentes ou terminações.

9. Instalar antenas de rádio nas dependências de prédios utilizados pelo Tribunal estabelecendo visada direta entre as antenas

9.1. Ferramental Necessário

- Escada (para auxiliar na instalação dos componentes);
- Furadeira; parafusadeira elétrica; chave philips; chave de fenda;
- Alicates universal; alicates de corte;
- Notebook (para auxiliar no alinhamento/visada das antenas de rádio).

9.2. Descrição

O suporte de parede para tubo de 3/4" com furos será instalado para fixar o eletroduto rígido (barra de 3/4" com comprimento mínimo de 3 metros) onde as antenas de rádio serão fixadas. O suporte deve apresentar no mínimo 2 furos nas hastes para sua correta fixação na parede. Será obrigação do instalador a colocação de todas as peças e acessórios necessários à perfeita instalação do suporte, como: buchas, parafusos, abraçadeiras, entre outros.

Para a fixação dos suportes na parede, usar brocas de furadeira, buchas e parafusos número 6, 8 ou 10 mm.

10. Instalar cordões ópticos multimodo (MM) tipo LC/LC

10.1. Ferramental Necessário

- Testador de fibra óptica;

- Rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

10.2. Descrição

Fornecimento de cordões ópticos multimodo (MM) LC/LC montados em fábrica para serem utilizados em sistemas Gigabit Ethernet e 10 Gigabit Ethernet para interligação de distribuidores ópticos com equipamentos de rede.

A identificação nos cordões ópticos deverão ser feitas nas extremidades e com etiqueta térmica autocolante.

Para a correta fixação dos cordões ópticos, usar fita/abraçadeira dupla face (velcro).

- 11.** Instalar e conectar cabo óptico MM em infraestrutura interna e externa, com fornecimento de caixa de emenda óptica

11.1. Ferramental Necessário

- Testador de fibra óptica; máquina de fusão de fibra óptica;
- Clivador cortador de fibra óptica;
- Rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

11.2. Descrição

Fornecimento de metro linear de cabo óptico dielétrico constituído por fibras multimodo (MM) OM1, OM2, OM3 e/ou OM4 em conformidade com as normas ABNT NBR 16164, ITU-T Rec. G.651 e ITU-T Rec. G.652. O cabo óptico deverá conter de 02 a 12 fibras. A conectorização na extremidade deverá utilizar conector do tipo LC SFF (push-pull) ou adaptador/acoplador óptico duplex LC/LC MM.

A Caixa de Emenda Óptica deverá ser constituída de uma base com kit de terminação de cabo e uma cúpula (dome), entrada de cabos, sendo uma entrada oval para dois cabos com diâmetro de 10 a 25 mm e quatro entradas redondas para cabos derivados com diâmetro de 5 a 18 mm. Cúpula e base resistentes a fungos e bactérias, torção, radiação ultravioleta, apresentar material contra corrosão e intempéries a ambientes agressivos (alta temperatura, umidade, acidez etc.), sendo resistente a impactos e que suporte variação de temperatura de -10°C a 60°C. Deve apresentar selamento entre a base e a cúpula mecanicamente, vedação das entradas de cabos utilizando tubos termocontráteis revestidos internamente com adesivo de fusão a quente, equipada com Bandeja(s) de Emenda com capacidade para 12 (doze) emendas, confeccionada(s) em plástico rígido. Deve acompanhar todas as peças e acessórios necessários para a correta fixação e identificação.

As emendas ópticas deverão ser realizadas e dispostas dentro das caixas de emendas e distribuidores ópticos internos, de modo a evitar que as mesmas sejam submetidas a qualquer esforço mecânico. Todas as emendas deverão ser feitas através do processo de fusão usando equipamento de fusão óptica com alinhamento pelo núcleo, protegidas por meio de tubetes termocontráteis. A atenuação máxima por emenda não poderá exceder 0,1db.

A identificação do cabo óptico deverá ser feita nas extremidades e com etiqueta térmica autocolante.

Para a correta fixação do cabo óptico, usar fita/abraçadeira dupla face (velcro).

12. Instalar e conectorizar DIO (Distribuidor Interno Óptico) de 1U em rack padrão de 19"

12.1. Ferramental Necessário

- Chave philips; chave de fenda; parafusadeira elétrica;
- Clivador cortador de fibra óptica; equipamento certificador óptico (OTDR);
- Rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

12.2. Descrição

O componente organizador e distribuidor das instalações ópticas (DIO) deverá ser em bandejas deslizantes sobre trilhos e suportar até 36 terminações de fibra óptica. As bandejas proporcionarão fixação para adaptador/acopladores tipo LC/LC MM e terão uma altura máxima de uma unidade (1U). O componente deve ser acompanhado de porcas gaiolas, parafusos, fitas autocolante, e demais acessórios necessários para a correta fixação e identificação.

Para a correta fixação e identificação, deve acompanhar o DIO, porcas gaiola e parafusos M5 de aço compatíveis para fixação em rack de 19", fita/etiqueta térmica autocolante para rotuladora, fita/abraçadeira dupla face (velcro) e abraçadeira presilha tire up.

A certificação do backbone óptico deverá ocorrer com base em relatórios emitidos por equipamento Refletômetro Óptico por Domínio de Tempo (OTDR) híbrido Monomodo e Multimodo com emissão de relatório de todas as fibras certificadas. E deverá possuir certificado de aferição do equipamento óptico atualizado, apresentando o teste de atenuação de cada fibra e perda de potência, nos comprimentos de onda de operação.

13. Instalar Cabo Telefônico de uso interno de 10 pares CAT 3 com fornecimento de material

13.1. Ferramental Necessário

- Chave philips; chave de fenda; alicate de crimpagem profissional;
- Alicate punch down de inserção;
- Rotuladora/etiquetadora com fita/etiqueta térmica autocolante.

13.2. Descrição

Fornecimento e lançamento de metro linear de cabo telefônico de uso interno de 10 pares CAT 3, incluindo o lançamento do cabo em infraestrutura interna, com conexão em ambas as extremidades, peças e acessórios necessários. Deverá ser identificado o ponto nas extremidades com etiqueta térmica ou anilhas de PVC. O cabo telefônico deverá ser constituído por condutores de cobre eletrolítico, maciço e estanhado, apresentar isolamento em termoplástico, deverá ser reunidos em pares e núcleo recoberto por uma camada de material termoplástico (PVC) retardante a chama, na cor cinza. Diâmetro do condutor 50 mm. Números de pares: 10.

A identificação do cabo telefônico deverá ser feita nas extremidades e com etiqueta térmica autocolante.

14. Instalar Quadro de Telefonia com fornecimento de Bloco de Engate Rápido (BER) M10

14.1. Ferramental Necessário

- Chave philips; chave de fenda; alicate de crimpagem profissional;
- Alicate punch down de inserção; furadeira..

14.2. Descrição

Fornecimento e instalação de quadro de telefonia com espessura de 16 ou 19 mm e dimensões 30 x 30 cm. Sobrepor em caixa de PVC provida de 1(uma) porta com dobradiças e fechadura padronizada.

Fornecimento e instalação de Bloco de Engate Rápido (BER) M10 para telefonia. Deverá ser feita a interligação entre o BER M10 e o patch panel CAT 6 instalado em rack, através de cabos UTP CAT 6. A interligação entre o BER e o bloco geral de telefonia instalado no quadro geral de telefonia, deverá ocorrer através de cabo telefônico de uso interno de até 10 pares.

Para a fixação do quadro de telefonia na parede, usar brocas de furadeira, buchas e parafusos número 6, 8 ou 10 mm.

15. Instalação de infraestrutura para passagem de cabeamento.

15.1. Ferramental Necessário

- Chave philips; chave de fenda;
- Alicate; furadeira; martelo;

15.2. Descrição

Fixação de eletrocalhas, perfilados, canaletas, eletrodutos e respectivos acessórios com medidas específicas para cada, de acordo com a demanda.

16. Instalação, retirada ou manutenção de câmeras em paredes ou tetos baixos.

16.1. Ferramental Necessário

- Escada de 5 ou 10 degraus dobrável;
- Parafusadeira com pontas tipo fenda, philips, allen e torx;
- Alicate;
- Crimpador;
- Cinto de ferramentas;
- Furadeira;
- Kit de limpeza de lentes;

16.2. Descrição

Instalação, retirada ou manutenção de câmeras externas (IP67) e internas, realizando sua fixação e conectorização corretas de acordo com manual do fabricante. Regulagem de posição e limpeza.

17. Instalação, retirada ou manutenção de câmeras em postes ou tetos altos.

17.1. Ferramental necessário

- Andaime;
- Equipamentos de segurança (item 3.6.6 do TR);
- Parafusadeira com pontas tipo fenda, philips, allen e torx;
- Alicate;
- Crimpador;
- Cinto de ferramentas;
- Furadeira;
- Kit de limpeza de lentes;

17.2. Descrição

Subir em lugares altos como postes ou tetos e instalação, retirada ou manutenção de câmeras externas (IP67) e internas. Realizando sua fixação e conectorização corretas de acordo com manual do fabricante. Regulagem de posição e limpeza.

18. Instalação, retirada ou manutenção de câmeras em elevadores

18.1. Ferramental necessário

- Equipamentos de segurança (item 3.6.6 do TR)
- Parafusadeira com pontas tipo fenda, philips, allen e torx
- Alicate
- Crimpador
- Cinto de ferramentas
- kit limpeza de lentes

18.2. Descrição

Passar cabos de rede em fossos de elevadores em conjunto com empresa especializada. Instalar câmeras em paredes de elevadores.

19. Instalação de infraestrutura de eletrodutos e cabos para CFTV e alarme.

19.1. Ferramental necessário

- Escada de 5 ou 10 degraus dobrável
- Parafusadeira com pontas tipo fenda, philips, allen e torx
- Alicate
- Crimpador
- Cinto de ferramentas
- Furadeira de alto impacto para concreto
- Brocas 6, 8 10 ou 12mm para concreto e aço
- Brocas prolongadas de 8, 10 e 12mm para concreto

19.2. Descrição

Anexo XII item 15.2

20. Instalação, retirada, regulagem ou alinhamento de IVAs

20.1. Ferramental necessário

- Escada de 5 ou 10 degraus dobrável;
- Furadeira;
- Parafusadeira com pontas tipo fenda, philips, allen e torx;
- Chaves philips e de fenda;
- Kit de chaves de relojoeiro;
- Alicate;
- Cinto de ferramentas;
- Caneta laser pointer verde;

20.2. Descrição

Instalação, retirada ou regulagem de IVAs em muros, portões, paredes ou bases no chão. Fixação de suas bases. Alinhamento entre o emissor e receptor e testagem de funcionamento.

21. Instalação, retirada ou regulagem de IVPs

21.1. Ferramental necessário

- Escada de 5 ou 10 degraus dobrável;
- Furadeira;
- Parafusadeira com pontas tipo fenda, philips, allen e torx;
- Chaves philips e de fenda;

- Kit de chaves de relojoeiro;
- Alicate;
- Cinto de ferramentas;

21.2. Descrição

Instalação, retirada ou regulagem de IVPs em paredes. Regulagem e testagem.

22. Instalação, retirada ou manutenção em módulos de alarme P8221 com fonte chaveada

22.1. Ferramental necessário

- Parafusadeira com pontas tipo fenda, philips, allen e estrela
- Chaves philips e de fenda
- Kit de chaves de relojoeiro
- Alicate

22.2. Descrição

Instalação, retirada ou manutenção em módulos de alarme P8221 e a fonte chaveada na parede da sala técnica. Conectorização correta, de acordo com esquemático do sistema, aos IVAs, IVPs e sirene.

23. Instalação, retirada ou manutenção em sirenes

23.1. Ferramental necessário

- escada de 5 ou 10 degraus dobrável
- parafusadeira com pontas tipo fenda, philips, allen
- chaves philips e de fenda
- alicate
- cinto de ferramentas

23.2. Descrição

Instalação, retirada ou manutenção em sirenes na parede do local e testagem.

24. Manutenção em catracas, cancelas e totens

24.1. Ferramental necessário

- Alicate universal, de corte e de bico
- Crimpador
- Chaves philips e de fenda

- Kit de chaves de relojoeiro
- Ferro de solda
- Fita isolante
- Fita de dupla face
- Solda

24.2. Descrição

Manutenção em catracas, cancelas e totens instalados no complexo trabalhista e fórum trabalhista de Goiânia, podendo fazer trocas de seus módulos internos (V100 e V1000), display e/ou o coletor de biometria com correta conectorização dos leitores e rede. Manutenções em sua placa de acionamento e braços.

25. Instalação, retirada ou manutenção em painéis digital de LEDs e centrais de laços indutivos

25.1. Ferramental necessário

- Alicate universal, de corte e de bico
- Crimpador
- Chaves philips e de fenda
- Kit de chaves de relojoeiro
- Ferro de solda
- Fita isolante
- Fita de dupla face
- Solda

26. Descrição

Manutenção nos painéis que fazem a contagem da quantidade de vagas disponíveis no estacionamento do complexo trabalhista e fórum trabalhista de Goiânia, podendo fazer troca do adaptador DB9 macho que se conecta diretamente ao painel. Realizar a conexão dos painéis às centrais de laços indutivos.

ANEXO XIII

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

1. Os prazos estabelecidos servem de referência e podem ser antecipados ou prorrogados em virtude de análise das condições do Equipamento de Proteção Individual (EPI);
2. Todo EPI que apresentar durante seu uso grau de comprometimento que o torne impróprio deve ser imediatamente substituído, independente do prazo de validade.
3. Lista de abreviações:
 - "a" – ano; "m" – mês; "d" – dia;
 - IP – Inspeção periódica. As inspeções deverão ser realizadas periodicamente ou antes de cada utilização com o intuito de determinar se o EPI está apropriado para o uso;
 - TDA – Troca Determinada por Avaliação. A troca, mesmo em períodos programados, dependerá de avaliação das condições de uso do EPI com suporte do SESMT, caso necessário.
4. Os cremes protetores contra radiações solares, disponíveis no mercado, ainda não possuem o Certificado de Aprovação, emitido pelo Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho (DSST), do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).
5. A vida útil é determinada pelas inspeções de rotina que devem ser realizadas por uma pessoa treinada antes de cada utilização.

TABELA I

LISTAGEM DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPI

Item	Descrição	QTD. Estimada	QTD Total	Utilização Anual*	Vida útil estimada
1	Óculos de segurança (incolor)	Um item para cada posto	6	20.00%	1a – IP/TDA
2	Respirador Semi-Facial PFF-2/N95 (S/ manutenção e com válvula)	Um item para cada posto	6	10.00%	5d – IP/TDA
3	Protetor auricular tipo PLUG (silicone ou copolímero)	Vinte e quatro itens para cada posto	144	10.00%	descartável
4	Luvas de poliamida com borracha nitrílica – Tamanho G	Um item para cada posto	6	20.00%	3m – IP/TDA
5	Protetor solar corporal FPS 30, 200ml	2 itens para todos os postos	2	20.00%	Ver cláusula 4
6	Cinturão de segurança tipo paraquedista	1 item para todos os postos	1	20.00%	Ver cláusula 5.
7	Talabarte duplo com abs	1 item para todos os postos	1	20.00%	
8	Trava quedas	1 item para todos os postos	1	20.00%	
9	Rolo de corda (12mm, 50m)	1 item para todos os postos	1	20.00%	
10	Mosquetão oval	2 itens para todos os postos	2	20.00%	
11	Fita de Ancoragem (120cm, 22kN)	2 itens para todos os	2	20.00%	

		postos			
12	Talabarte de posicionamento em corda com regulador aço inox	1 item para todos os postos	1	20.00%	

*Estimativa percentual anual em horas trabalhadas que o item é utilizado.

IMPORTANTE: os itens de 7 a 12 são usados em conjunto e devem, dessa forma, suportar uma capacidade de 140Kg.

Assim, baseado na TABELA I, temos:

TABELA II

ESTIMATIVA ANUAL DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPI	
Descrição	QTD. Estimada Total no Ano
Óculos de segurança (incolor)	6 UNIDADES
Respirador Semi-Facial PFF-2/N95 (S/ manutenção e com válvula)	30 UNIDADES
Protetor auricular tipo PLUG (silicone ou copolímero)	144 PARES
Luvas de poliamida com borracha nitrílica – Tamanho G	6 PARES
Protetor solar corporal FPS 30, 200ml	2 UNIDADES
Cinturão de segurança tipo paraquedista	1 UNIDADES
Talabarte duplo com abs	1 UNIDADE
Trava quedas	1 UNIDADE
Rolo de corda (12mm, 50m)	1 UNIDADE
Mosquetão oval	2 UNIDADES
Fita de Ancoragem (120cm, 22kN)	2 UNIDADES
Talabarte de posicionamento em corda com regulador aço inox	1 UNIDADE

6. Os EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) deverão ser mantidos sempre com prazo de validade dentro de sua vida útil, de acordo com instruções dos fabricantes e com CA válido (<http://caepi.mte.gov.br/internet/ConsultaCAInternet.aspx>) para cada tipo de utilização específica.

A S S I N A T U R A S

[Documento assinado eletronicamente por]

PAULO ADRIANO SILVA DOS SANTOS

CHEFE DE SEÇÃO FC-5

MURILO DE BARROS CARNEIRO

DIRETOR DE SECRETARIA CJ-3

HERLEI DE CARVALHO SILVA

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO FC-3

LEANDRO CÂNDIDO OLIVEIRA

DIRETOR DE COORDENADORIA CJ-2

ERICKSON DINIZ DE OLIVEIRA

CHEFE DE SEÇÃO FC-5

IL JOSÉ OLIVEIRA E REBOUÇAS

DIRETOR DE COORDENADORIA CJ-2

Goiânia, 9 de fevereiro de 2023.