



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2015

Regido pela Lei nº 10.520/2002 e Lei Complementar nº 123/2006, Decretos nºs 6.204/2007, 5.450/2005, 7.174/2010, Instrução Normativa nº 02/2008, alterada pela Instrução Normativa nº 03/2009 da SLTI/MPOG, Resoluções nºs. 169, de 31 de janeiro de 2013 e 183, de 24 de outubro de 2013, ambas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993.

Tipo: Menor Preço

Objeto: **Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos terceirizados de *Service Desk* com alocação mínima 13 (treze) postos de serviços para atendimento das demandas de TIC (Tecnologia da Informação) dos usuários internos do TRT18, conforme especificações e condições contidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.**

SESSÃO PÚBLICA PARA FORMULAÇÃO DE LANCES

Consultar o portal www.comprasnet.gov.br

LOCAL, DIAS E HORÁRIOS PARA LEITURA OU OBTENÇÃO DESTE EDITAL

Dia Segunda a sexta-feira

Hora Das 8h às 18h – horário de Brasília-DF

Local Coordenadoria de Licitações e Contratos, situada no Fórum Trabalhista de Goiânia, à Avenida T-1, esquina com a Rua T-51, Lotes 1 a 24, Quadra T-22, 7º andar, Setor Bueno, Goiânia/GO – CEP: 74.215-901.

Retire o edital gratuitamente pelos portais
www.trt18.jus.br e www.comprasnet.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2015

PROCESSO Nº 16494/2014

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO, neste ato representado por seu (sua) Pregoeiro (a), designado(a) pela Portaria TRT 18ª GP/DG/DLC nº 001, de 22 de julho de 2014, torna público, para conhecimento dos interessados, que na forma da Lei nº 10.520/2002, dos Decretos nº 5.450/2005 e 7.174/2010, da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204 de 05 de setembro de 2007, Instrução Normativa nº 02/2008, alterada pela Instrução Normativa nº 03/2009 da SLTI/MPOG, Resoluções nºs. 169, de 31 de janeiro de 2013 e 183, de 24 de outubro de 2013, ambas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666/1993, realizará licitação na modalidade **Pregão**, na forma **Eletrônica**, mediante as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

DIA: 22/06/2015

HORÁRIO: 14:00 horas

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

REFERÊNCIA DE TEMPO: horário de Brasília-DF

1 DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos terceirizados de *Service Desk* com alocação mínima de 13 (treze) postos de serviços para atendimento das demandas de TIC (Tecnologia da Informação) dos usuários internos do TRT18, conforme especificações e condições contidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

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

2 DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1 Esta licitação será de âmbito nacional, podendo dela participar empresas que satisfaçam as condições definidas neste Edital e seus Anexos.

2.2 Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:

2.2.1 Que estejam em recuperação judicial, em processo de concordata ou de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou liquidação;

2.2.2 Que estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, ou ainda, cooperativas;

2.2.3 Que estejam com o direito de licitar suspenso e impedida de contratar com este Tribunal, nos termos do inciso III do art. 87, da Lei nº 8.666/1993 ou art. 28 do Decreto 5.450/2005;

2.2.4 Que tenham sido declaradas inidôneas, nos termos do inciso IV do art. 87, da Lei nº 8.666/1993;

2.2.5 Estrangeiras que não funcionem no País;

2.2.6 Empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão; e

2.2.7 Quaisquer interessados que se enquadrem nas demais vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993.

2.3 Como requisito para participação neste Pregão, o licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital.

2.3.1 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital; e

2.3.2 A simples apresentação da proposta corresponderá à declaração de inexistência de fatos impeditivos da participação do interessado na presente licitação e eximirá o(a) Pregoeiro(a) do disposto no art. 97 da Lei nº 8.666/1993.

3 DO CREDENCIAMENTO DOS REPRESENTANTES

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

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

3.1.2 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua inteira responsabilidade, bem assim quaisquer transações efetuadas diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TRT da 18ª Região a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

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

3.1.4 O credenciamento perante o provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das

transações inerentes ao pregão eletrônico.

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

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

4 DA VISTORIA

4.1 Os licitantes, antes de apresentarem suas propostas, deverão vistoriar as instalações do local de execução do objeto do contrato, efetuando todos os levantamentos necessários ao desenvolvimento de suas propostas, inclusive confirmando as especificações e avaliando as instalações, de modo a não incorrerem em falhas ou omissões.

4.2 Na ocasião da vistoria, a empresa licitante assinará, em duas vias, o Termo de Vistoria Técnica, conforme modelo descrito no Anexo "C" do Termo de Referência.

4.3 A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 48h.

4.4 O agendamento será feito, exclusivamente, pelos servidores e meios de comunicações descritos no subitem 10.1 do Termo de Referência.

5 DO CRITÉRIO PARA JULGAMENTO

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

6 DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

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

6.1.1 A proposta deve apresentar o valor unitário mensal e o valor total mensal, sendo obrigatório, sob pena de desclassificação, o preenchimento do campo "descrição detalhada do objeto", onde deverão ser transcritas as especificações sucintas do objeto ofertado, em conformidade com o estabelecido no Termo de Referência, Anexo I deste Edital;

6.1.2 O valor proposto englobará todas as despesas com mão de obra, impostos,

encargos sociais e previdenciários, taxas, seguros, transportes e qualquer outra que incida ou venha a incidir sobre o objeto da presente contratação.

6.2 As propostas terão validade de 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação.

6.3 Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

6.4 Os licitantes enquadrados como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), para que possam gozar dos benefícios outorgados pela Lei Complementar nº 123/2006, deverão declarar por ocasião do envio da proposta, sob as penas da lei, em campo próprio do Sistema, que atendem aquela condição.

6.4.1 A falsidade de declaração prestada objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, sujeitará o licitante às sanções previstas no Código Penal e neste Edital.

6.5 Os erros, equívocos e omissões havidos nas propostas serão de inteira responsabilidade do proponente, não lhe cabendo, em caso de classificação, eximir-se da execução do objeto da presente licitação.

6.6 A proposta deverá ser firme e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, devendo o proponente se limitar às especificações deste Edital.

6.7 Não serão aceitas propostas que apresentarem preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero.

6.8 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou com irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

6.8.1 Qualquer elemento que possa identificar o licitante, importa igualmente a desclassificação da proposta.

7 DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

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

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

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

Edital.

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

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

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

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

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

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

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

7.8 A etapa de lances da sessão pública será encerrada a critério do(a) Pregoeiro(a).

7.9 O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

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

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

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

8 DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

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

proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

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

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

8.1.3 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem na condição prevista no subitem 8.1, o sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente o vencedor para o encaminhamento da oferta final do desempate.

8.2 Também será assegurada preferência na contratação, nos termos do art. 5º, do Decreto nº 7.174/2010, observada a seguinte ordem:

I) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

II) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

III) bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

8.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte que atendam ao disposto nos incisos acima terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas enquadradas no mesmo inciso.

8.3 O exercício do direito de preferência disposto no subitem 8.2, será concedido automaticamente pelo Sistema Eletrônico, àquelas licitantes que tenham manifestado expressamente, via registro no Sistema COMPRASNET, sob as penas da lei, de que atendem às condições legais para a comprovação de qualquer um dos requisitos estabelecidos nos incisos I, II ou III do subitem 8.2 deste Edital, observando-se os seguintes procedimentos, sucessivamente:

a) aplicação das regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte dispostas no subitem 8.1, quando for o caso;

b) aplicação das regras de preferência previstas no subitem 8.2, com a

classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a posterior comprovação e o exercício do direito de preferência;

c) convocação dos licitantes classificados que estejam enquadrados no inciso I subitem 8.2, na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame;

d) caso a preferência não seja exercida na forma da alínea “c”, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no inciso II do subitem 8.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o inciso III do subitem 8.2, caso esse direito não seja exercido.

8.4 O Sistema Eletrônico fixará no Chat o horário limite para o envio, pela licitante convocada, de nova proposta que contemple valor igual ou inferior à da licitante que apresentou originalmente o melhor lance, sob pena de preclusão do seu direito de preferência e consequente convocação da próxima classificada que atenda aos requisitos de preferência, se houver.

8.5 Na hipótese de apresentação de nova proposta, a licitante encaminhará, juntamente com os demais documentos de habilitação, a comprovação de que atende aos requisitos estabelecidos nos incisos I, II ou III do subitem 8.2 deste Edital.

8.5.1. A comprovação/certificação será feita:

I - por Portaria de Habilitação expedida para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, para a hipótese de comprovação de atendimento ao Processo Produtivo Básico – PPB; ou

II - por Portaria expedida para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, para a hipótese de comprovação da condição de Bens com Tecnologia Desenvolvida no País ou reconhecimento de Bens Desenvolvidos no País.

8.5.1.1 A veracidade acerca das informações constantes das Portarias apresentadas pelas licitantes será verificada mediante consulta ao sítio do Ministério da Ciência e Tecnologia.

8.5.1.2 Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidos pela própria licitante ou pelo fabricante.

8.6 Na hipótese da não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente melhor classificada do certame, se, após negociação, houver compatibilidade de preço com o valor estimado para a contratação e esta for considerada habilitada.

9 DA NEGOCIAÇÃO

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

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

10 DO ENVIO E ACEITABILIDADE DA PROPOSTA DEFINITIVA

10.1 Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, quando houver, o licitante deverá encaminhar ao(à) Pregoeiro(a) por meio do fax (62) 3901-3530, e-mail cpl@trt18.jus.br ou da opção “Enviar anexo” do Sistema Comprasnet, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, contados da solicitação no sistema eletrônico, a proposta de preços definitiva, ajustada ao lance final, contendo os seguintes elementos:

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

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

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

10.1.4 Prazo de validade de 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação; caso a proposta omita o prazo de validade, este será entendido como sendo o de 90 (noventa) dias;

10.1.5 A descrição do serviço, o valor mensal e o valor total do serviço, referente aos postos de trabalho, em valores numéricos da moeda nacional, detalhados conforme modelo de Planilha Estimativa de Custos e Formação de Preços fornecido por este Tribunal de acordo com os Anexos B e E, do Termo de Referência.

10.1.5.1 Na composição do preço mensal para o serviço de Service Desk deve-se ter como referência o valor estimado de R\$ 41.635,92 (quarenta e um mil, seiscentos e trinta e cinco reais e noventa e dois centavos).

10.1.6 O licitante poderá efetuar as alterações que julgar necessárias, já que a planilha de custo servirá para demonstrar possíveis variações de custos/insumos no curso da execução contratual, e será utilizada como base em eventuais repactuações ou revisões de preços, sendo de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, inclusive encargos trabalhistas, sociais e tributos incidentes, não podendo a empresa contratada alegar posteriormente desconhecimento de fatos ou erros no preenchimento da planilha.

Proc. TRT/18ª nº16494/2014

10.1.7 Em conjunto com a proposta, deverá a empresa indicar os acordos e convenções coletivas que regem as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço.

10.2 O original da proposta definitiva deverá ser encaminhado, sob pena de desclassificação, pessoalmente ou via Sedex ou postagem similar, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da solicitação do (a) Pregoeiro (a), à Coordenadoria de Licitações e Contratos deste Tribunal, situada na Avenida T-1, esquina com a Rua T-51, Lotes 1 a 24, Quadra T-22, 7º andar, Setor Bueno, em Goiânia/GO, CEP:74.215-901.

10.3 Juntamente com a proposta, o licitante vencedor deverá apresentar documento que indique a composição societária da empresa vencedora, de sorte a comprovar a legitimidade de representação e, na hipótese de não ser sócio-administrador da empresa, procuração que demonstre tratar-se de pessoa detentora de poderes para representá-la, bem como cópia autenticada de sua cédula de identidade;

10.4 Todo e qualquer documento a ser firmado pelos licitantes deverá consignar expressamente o nome da pessoa signatária, não tendo o condão de suprir essa necessidade quaisquer outras referências, como “representante legal da empresa”, o registro do nome da empresa etc.

10.5 Em caso de divergência entre informações contidas em documentação impressa e na proposta de preços, prevalecerão as da proposta.

10.6 Será desconsiderada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital e em seus anexos.

10.7 O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer dos Assessores Técnicos deste Tribunal para orientar sua decisão quanto à aceitabilidade, ou não, da proposta.

10.8 Se a proposta não for aceitável, se o licitante não atender às exigências habilitatórias ou deixar de reenviar a proposta, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

11 DA HABILITAÇÃO DOS LICITANTES

11.1 Para habilitar-se na presente licitação, o interessado deverá apresentar a seguinte documentação:

11.1.1 Registro comercial, no caso de empresa individual;

11.1.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, tratando-se de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição e posse de seus administradores;

11.1.3 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis,

acompanhada de prova da diretoria em exercício;

11.1.4 Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

11.1.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.1.6 Prova de regularidade para com a:

11.1.6.1 Fazenda Federal, consistindo na apresentação de certidão conjunta expedida pela Receita Federal do Brasil, Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional e INSS;

11.1.6.2 Fazenda Estadual do domicílio ou da sede do licitante, em relação ao ICMS, mediante certidão emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual ou órgão correspondente; e

11.1.6.3 Fazenda Municipal do domicílio ou da sede do licitante, em relação ao ISS, mediante certidão emitida pela Secretaria de Finanças Municipal ou órgão correspondente.

11.1.7 Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, fornecido pela Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado;

11.1.7.1 Caso a empresa licitante não apresente a CRF, o(a) Pregoeiro(a) verificará a regularidade pela consulta à base de dados da Caixa Econômica Federal, pela internet.

11.1.8 Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

11.1.9 Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos de idade;

11.1.10 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos moldes do art. 27, inciso IV, e art. 29, inciso V, ambos da lei nº 8.666/1993, com redação dada pela Lei nº 12.440/2011; e

11.1.10.1 A CNDT poderá ser expedida eletrônica e gratuitamente no portal do Tribunal Superior do Trabalho na rede mundial de computadores (<http://www.tst.jus.br/certidao>); e

11.1.10.2 A aceitação da CNDT poderá ser condicionada à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho.

11.1.10.3 Não serão aceitas certidões negativas de âmbito regional

expedidas pelos Tribunais Regionais do Trabalho.

11.1.11 A qualificação técnica será comprovada mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, compatível com o objeto desta licitação, ou seja, serviços contínuos terceirizados de *Service Desk*, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

11.1.11.1 O atestado deverá conter, obrigatoriamente:

- a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
- b) Endereço completo;
- c) Manifestação acerca da qualidade dos serviços prestados; e
- d) Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro.

11.1.11.2 No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo, empresas controladas pela licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante (art. 30, II, da Lei 8.666/1993).

11.1.11.3 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ao qual se referem ou decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

11.1.11.4 A comprovação da qualificação técnica dos integrantes da equipe deverá ser feita, impreterivelmente, antes do início da Fase de Estabilização de Serviço.

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

11.1.12 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, nos termos do Art. 31, § 5º, da Lei nº 8.666/1993, com as respectivas demonstrações de lucros e perdas.

11.1.13 Serão considerados aceitos como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

11.1.13.1 Sociedades regidas pela Lei nº 6.404/1976 (Sociedade Anônima):

- publicados em Diário Oficial; ou
- publicados em jornal de grande circulação; ou
- por cópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

11.1.13.1.1 No caso da publicação em Diário Oficial ou jornal de grande circulação, o licitante deverá apresentar cópia da publicação.

11.1.13.2 Sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA):

- por cópia do Livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante;
- por cópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados e autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

11.1.13.3 Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 - Estatuto Nacional das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte:

- por cópia do Livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante;
- por cópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

11.14 O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinadas por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

11.1.15 A comprovação da boa situação econômico-financeira do licitante será demonstrada com base nos seguintes parâmetros:

11.1.15.1 Índice de Liquidez Geral (LG), com valor igual ou superior a 01 (um), onde:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

11.1.15.2 Índice de Solvência Geral (SG), com valor igual ou superior a 01 (um), onde:

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}}$$

11.1.15.3 Índice de Liquidez Corrente (LC), com valor igual ou superior a 01 (um), onde:

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

11.1.16 As fórmulas referidas no subitem acima deverão estar aplicadas em memorial de cálculos como parte integrante do balanço apresentado.

11.1.16.1 Caso o memorial não esteja juntado ao balanço, a Administração reserva-se o direito de efetuar os cálculos para fins de verificação do atendimento dos valores dos índices solicitados.

11.1.17 Se necessária a atualização do balanço, deverá ser apresentado, juntamente com os respectivos documentos em apreço, o memorial de cálculo correspondente;

11.1.18 Os licitantes que iniciaram as suas atividades no presente exercício deverão apresentar somente o BALANÇO DE ABERTURA, na forma da lei, **devendo obrigatoriamente** apresentar declaração de que, sagrando-se vencedor do certame, ofertará a garantia estabelecida no subitem 15.1 do Edital;

11.2 A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, mediante consulta “online”, e por meio da documentação complementar especificada neste Edital.

11.3 Os licitantes que estiverem em situação regular no SICAF poderão deixar de apresentar os documentos solicitados nos subitens 11.1.1 a 11.1.8.

11.4 Os documentos descritos nos subitens 11.1.10 a 11.1.18 deverão ser encaminhados por todos os licitantes, independentemente de sua situação cadastral junto ao SICAF.

11.5 A situação descrita no subitem 11.1.9 deverá ser declarada em campo próprio do sistema eletrônico. Os demais documentos do subitem 11.1 deverão ser encaminhados ao(à) Pregoeiro(a), **para aqueles que não possuem cadastro SICAF, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, contados da solicitação no sistema eletrônico, por meio do fax (62) 3901-3530, e-mail cpl@trt18.jus.br ou da opção “Enviar anexo” do Sistema Comprasnet.

11.5.1 Aqueles que estiverem com qualquer documentação vencida no SICAF, deverão apresentá-la atualizada, conforme as condições estabelecidas no subitem anterior.

11.6 Os documentos solicitados no subitem 11.1, exceto o 11.1.9, deverão, também, ser apresentados em original ou em cópia autenticada por cartório ou por servidor da Coordenadoria de Licitações e Contratos, podendo ser entregues pessoalmente ou encaminhados via Sedex ou postagem similar, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados da solicitação do(a) Pregoeiro(a), à Coordenadoria de Licitações e Contratos deste Tribunal, situada na Avenida T-1, esquina com a Rua T-51, Lotes 1 a 24, Quadra T-22, 7º andar, Setor Bueno, em Goiânia/GO, CEP:74.215-901, em se tratando de documento não abrangido pelo SICAF ou para aqueles que não possuem SICAF ou que possuem alguma restrição.

11.7 Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos portais oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

11.8 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.

11.9 Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.9.1 Em nenhum outro caso será concedida prorrogação para a apresentação de documentos de habilitação que não forem enviados no prazo estabelecido.

11.10 Os documentos relacionados neste Edital referir-se-ão sempre ao domicílio da empresa cadastrada no SICAF.

11.11 Os documentos necessários à participação na presente licitação deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, admitida a nomenclatura técnica específica.

11.11.1 Quaisquer documentos apresentados em língua estrangeira deverão ser traduzidos para o idioma oficial do Brasil.

11.12 A etapa de habilitação compreenderá a verificação e análise dos documentos de habilitação do licitante que tenha apresentado o menor preço na etapa de lances, relativamente ao atendimento das exigências constantes deste Edital.

11.13 Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus anexos, o(a) Pregoeiro(a) declarará o proponente inabilitado.

11.14 Os documentos terão validade expressa ou estabelecida em lei, admitidos como válidos, no caso de omissão, os emitidos a menos de noventa dias.

11.15 No julgamento da licitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que

não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os licitantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

12 DOS RECURSOS

12.1 Declarado o vencedor, o(a) Pregoeiro(a) abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, imediata e motivadamente, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

12.2 O(A) Pregoeiro(a) fará juízo de admissibilidade da intenção de recorrer manifestada, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

12.3 O licitante que tiver sua intenção de recurso aceita terá o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões do recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar as contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.3.1 O encaminhamento das razões de recurso, bem assim das contrarrazões, será realizado exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, em campos próprios e específicos para tal finalidade.

12.4 O recurso e a impugnação contra a decisão do(a) Pregoeiro(a) não terão efeito suspensivo.

12.5 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará na decadência desse direito, ficando o(a) Pregoeiro(a) autorizado(a) a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

12.6 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.7 Se não reconsiderar sua decisão, o(a) Pregoeiro(a) submeterá o recurso, devidamente informado, à consideração da autoridade competente, que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.

12.8 Caso o licitante deseje consultar os autos do processo, poderá fazê-lo mediante solicitação de acesso ao Sistema de Controle de Documentos (SISDOC) dirigida à Coordenadoria de Licitação e Contratos.

13 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

14 DAS CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

14.1 Após a homologação da licitação, na hipótese da efetivação da contratação, o licitante vencedor será convocado, para no prazo de 03 (três) dias úteis, cumprir as exigências pertinentes à assinatura do contrato.

14.1.1 O prazo de convocação acima estabelecido poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração desta Corte.

14.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo fixado no subitem 14.1, caracterizará inadimplência das obrigações decorrentes desta licitação, sujeitando-se a mesma às penalidades previstas neste Edital e na legislação vigente.

14.2.1 Ocorrendo a hipótese do subitem anterior, o processo retornará ao(à) pregoeiro(a), que convocará os licitantes remanescentes e procederá ao exame das demais propostas, bem como da habilitação de seus ofertantes, segundo a ordem da classificação, até que uma proposta atenda integralmente ao Edital, sendo o seu autor declarado vencedor e convocado para assinar o contrato.

15 DA GARANTIA CONTRATUAL

15.1 Nos moldes do art. 56 da lei 8.666, de 1993, o licitante vencedor deverá apresentar à Seção de Gestão de Contratos, da Coordenadoria de Licitações e Contratos deste Tribunal, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, conforme item 14 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

16 DAS SANÇÕES AO LICITANTE

16.1 Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, garantida a ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF e no cadastro de fornecedores deste Tribunal, pelo prazo de 5 (cinco) anos, e sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de 10% sobre o valor estimado da despesa, o licitante que:

- 16.1.1 cometer fraude fiscal;
- 16.1.2 apresentar documento falso;
- 16.1.3 fizer declaração falsa;
- 16.1.4 comporta-se de modo inidôneo;
- 16.1.5 não mantiver a proposta;
- 16.1.6 não assinar o contrato.

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

16.3 As irregularidades cometidas durante a execução do objeto serão penalizadas conforme as sanções estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I deste edital.

17 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1 As despesas decorrentes da contratação objeto desta licitação correrão à conta da dotação orçamentária consignada ao Programa de Trabalho 02.061.0571.4256.0052 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho, elemento de despesa 339037 – Locação de Mão de Obra.

18 DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

18.1 Decairá do direito de impugnação dos termos deste Edital perante esta Corte, aquele que não o fizer até dois dias úteis antes da data designada para a realização da sessão do pregão, apontando as falhas e irregularidades que o viciariam, mediante petição enviada exclusivamente para o endereço eletrônico cpl@trt18.jus.br.

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

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

18.2 Os pedidos de esclarecimentos necessários ao perfeito conhecimento do objeto da presente licitação deverão ser enviados ao(à) Pregoeiro(a), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico para o endereço cpl@trt18.jus.br.

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

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

19 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 O CONTRATANTE analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em caso fortuito, força maior ou qualquer outro motivo que atrase o cumprimento da obrigação, podendo, a seu critério, atribuir a responsabilidade de apurar os atos e fatos, comissivos ou omissos, a uma comissão.

19.2 É facultado ao(à) Pregoeiro(a) ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

19.3 O CONTRATADO fica obrigado a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993.

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

19.5 A participação na presente licitação implica a concordância tácita, por parte do interessado, com todos os termos e condições do presente Edital.

19.6 As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

19.7 Na contagem dos prazos previstos neste Edital, exclui-se o dia de início e inclui-se o dia do vencimento. Os prazos se iniciam e vencem em dias úteis.

19.8 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes do Decreto nº 5.450/2005.

19.9 Nos termos do art. 3º da Resolução nº 07, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao CONTRATANTE. Na ocorrência de quaisquer uma das hipóteses descritas, a CONTRATADA deverá comunicar, de imediato e por escrito, a este Tribunal.

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

I - atos de improbidade administrativa;

II - crimes:

a) contra a administração pública;

b) contra a incolumidade pública;

c) contra a fé pública;

d) hediondos;

e) praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando;

f) de redução de pessoa à condição análoga à de escravo;

g) eleitorais, para os quais a lei comine pena privativa de liberdade;

h) de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.

19.10.1 Na mesma proibição incidem aqueles que tenham:

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

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

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

19.11 Quaisquer esclarecimentos necessários ao perfeito conhecimento do objeto da presente licitação, inclusive com o pleno e irrestrito acesso aos autos, onde se tem o orçamento estimativo dos preços máximos que a administração se dispõe a pagar, poderão ser obtidos junto à Coordenadoria de Licitações e Contratos, situada no Fórum Trabalhista de Goiânia, na Avenida T-1, esquina com a Rua T-51, Lotes 1 a 24, Quadra T-22, 7º andar, Setor Bueno, Goiânia/GO – CEP: 74.215-901, ou pelos telefones 062-3901.3610 e 062-3901.3530 (fax), em dias úteis, no período das 8 às 18 horas, ou pelo e-mail: cpl@trt18.jus.br.

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

19.12 Constituem partes integrantes deste Edital:

19.12.1 ANEXO I - Termo de Referência, com 64 páginas;

19.12.2 ANEXO II – Minuta Contratual, com 55 páginas.

19.13 O presente Edital é composto de 139 páginas.

Goiânia, 03 de junho de 2015.

**THAÍS ARTIAGA ESTEVES NUNES
PREGOEIRA**

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação de serviços contínuos terceirizados de *Service Desk* com alocação mínima 13 (treze) postos de serviços para atendimento das demandas de TIC (Tecnologia da Informação) dos usuários internos do TRT18, conforme especificações técnicas constante deste termo de referência.

1.2 O objeto é um serviço comum encontrável usualmente no mercado, o que justifica a sua contratação 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.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 No TRT18, as atividades administrativas e judiciárias, na sua totalidade, são dependentes de soluções de Tecnologia da Informação e comunicações (TIC) – equipamentos, 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 deste Tribunal.

2.2 O suporte aos usuários (Magistrados, servidores, estagiários e prestadores de serviço), envolve, fundamentalmente, serviços especializados de atendimento e suporte técnico realizado pela SSAT, Seção de Suporte e Atendimento, que atualmente conta com 05 servidores, auxiliados por uma equipe de 13 estagiários, 6 menores aprendizes e 02 terceirizados. Esse efetivo, além de ser insuficiente para atender cerca de 1750¹ usuários do TRT18, também sofre da falta de capacitação técnica, tendo em vista que 70% (estagiários e menores aprendizes) da equipe não possui formação adequada para realizar suas funções.

2.3 Assim, com o objetivo de oferecer um suporte técnico com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário através de central telefônica (primeiro nível) e atendimento presencial (segundo nível), faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de serviços de suporte técnico, denominado *Service Desk*, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades complexas, na gestão dos processos de atendimento e controle de qualidade dos mesmos.

2.4 Os serviços especializados da Central de Serviços, referentes aos atendimentos de primeiro e segundo níveis, **consistem em atividades continuadas, comuns e não-**

1 Quantidade de magistrados, servidores e terceirizados incluindo estagiários. Fonte: Sistema e-Gestão mês 08/2014

finalísticas do Tribunal, sendo que grande parte delas podem ser classificadas como rotineiras e de baixa complexidade, o que torna tecnicamente justificável que as mesmas sejam supridas mediante prestação de serviços terceirizados.

2.5 A Central de Serviços será o ponto de contato único com os usuários e deverá atender as requisições encaminhadas a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - STIC, que tratam na sua maioria, de prestação de informações, esclarecimentos e resolução de problemas/incidentes com soluções já conhecidas e registradas em uma base de conhecimento. As demandas de alta complexidade, que não possuem uma solução conhecida, serão registradas e escalonadas para um terceiro nível de atendimento, o qual, será composto por servidores do quadro do TRT18. Esse modelo de trabalho, além de estar alinhado com as melhores práticas preconizadas pelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library, libera a equipe técnica do TRT18 para atuar nas atividades complexas que dão suporte ao Planejamento Estratégico Institucional e Processo Judicial Eletrônico - PJE.

2.6 A contratação em tela também visa atender a determinação do Ministro Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho, registrada no item 09 da parte Valorativa do Relatório de inspeção realizada no TRT18 no período de 12 a 13 de dezembro de 2013, conforme texto a seguir:

*“Por outro lado, constatou-se no setor de Tecnologia da Informação a **crônica deficiência de servidores**. Considerando-se o atendimento prestado a cerca de 1.399 usuários, a defasagem é da ordem de **50%**, à luz da Resolução **90/09 do CNJ**, o que significa afirmar que seria necessário quase que duplicar o número atual de servidores. Nesse contexto, o projeto de criação de mais 30 cargos que ora tramita no Conselho Nacional de Justiça (PA 11621-52.2012.5.18.000) é de grande relevância para a Região e receberá o apoio do Corregedor-Geral. Nessa mesma linha, deverão ser adotadas medidas efetivas para imediata atenuação do grande déficit de pessoal verificado na área de TI, passando por eventual **contratação**, a exemplo do que ocorre no TST, no TCU e em diversos outros Tribunais, de empresa prestadora de **serviços de atendimento aos usuários (níveis 1 e 2)**”.*

Essa contratação também é amparada pela Instrução Normativa nº 02 do MPOG, que no art. 7º recomenda preferencialmente a execução indireta, conforme a seguir disposto:

Art. 7º – **As atividades de** conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, **informática**, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações **serão, de preferência, objeto de execução indireta.**

§ 1º Na contratação das atividades descritas no *caput*, não se admite a previsão de funções que lhes sejam incompatíveis ou impertinentes.

2.7 Do ponto de vista estratégico, essa contratação está prevista na ação AIC1 do PDTIC 2013-2015 “Contratação de central de atendimento - Service Desk” que tem como objetivo estratégico “Assegurar níveis de serviços adequados à execução da estratégia do TRT”

2.8 Foram realizados os estudos técnicos preliminares para a contratação por meio do PA 16494/2014.

3 DESCRIÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 O Serviço de *Service Desk* configura-se em uma Central de Serviço que efetua as atividades de execução de rotinas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, classificação, análise e diagnóstico de solicitações de serviços de acordo com as práticas descritas na ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

3.2 A Central de Serviços será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, a saber:

3.2.1 Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível (atendimento remoto);

3.2.2 Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível (atendimento remoto e presencial);

3.2.3 Serviço de supervisão do atendimento;

3.2.4 Serviço de gestão da base de conhecimento.

3.3 A CONTRATADA deverá operacionalizar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:

3.3.1 Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC do TRT18 para o registro de incidentes, requisições, problemas e esclarecimento de dúvidas relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários.

3.3.2 Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisões gerenciais.

3.3.3 Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC com base nos níveis de serviços definidos.

3.3.4 Registrar e acompanhar todos os incidentes e requisições de serviços visando o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço.

3.3.5 Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário.

3.3.6 Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

3.4 A CONTRATADA deverá prover os seguintes itens para execução dos serviços:

3.4.1 Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.

3.4.2 Um aparelho celular/rádio para a equipe de atendimento e suporte de segundo nível, com comunicação em grupo.

3.4.3 Manuais, roteiros de atendimento (scripts), artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.

3.4.4 Crachás e uniformes, conforme disposto no subitem 9.1, que deverão ser utilizados obrigatoriamente pelos integrantes da equipe técnica.

3.4.5 Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Serviços.

3.5 Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:

3.5.1 Instalações físicas e mobiliárias adequadas;

3.5.2 Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos;

3.5.3 Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, switches, etc) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;

3.5.4 Softwares de apoio necessários à prestação dos serviços, a ser utilizados na Central de Serviços.

3.6 Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos e atualizados no **Sistema de Gestão do Service Desk** fornecido pela CONTRATANTE, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

3.7 A CONTRATADA, deverá desenvolver e manter os roteiros de atendimento para as equipes de suporte de primeiro e segundo níveis.

3.8 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

3.9 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, seguindo

as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

3.10 Detalhamento dos Serviços

3.10.1 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível (atendimento remoto)

3.10.1.1 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC do TRT18, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

3.10.1.2 O estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários de TIC é prática recomendada pela biblioteca de boas práticas em gestão de serviços de TI- ITIL V3, visando assegurar a entrega de serviços de TIC com qualidade, eficiência e economia.

3.10.1.3 O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TIC do TRT18, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

3.10.1.4 A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos anexo A - Perfis Profissiográficos.

3.10.1.5 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.

3.10.1.6 A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

- Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
- Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência;
- Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes do TRT18;
- Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

- Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da base de conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
- Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais grupos solucionadores, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;
- Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;
- Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- Registrar na ferramenta de **Gestão do Service Desk** todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o TRT18), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRT18 e seu uso;
- Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Serviço de Atendimento os problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRT18 ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções e manuais fornecidos pelo TRT18;
- Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pelo TRT18;

- Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações do TRT18;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

3.10.2 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível:

3.10.2.1 O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade.

3.10.2.2 A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

3.10.2.3 O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto), ou presencial, sendo que as unidades do interior do estado serão atendidas exclusivamente na modalidade remota.

3.10.2.4 A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no anexo A - Perfis Profissiográficos.

3.10.2.5 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- Prestar suporte remoto aos usuários de TIC do TRT18, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas escalados pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRT18 e seu uso;
- Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reinicialização de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC do TRT18;
- Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- Contatar as equipes internas da área de TIC do TRT18 para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRT18 que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

- Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC do TRT18;
- Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TRT18;
- Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços;
- Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TRT18;
- Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo TRT18, quando for o caso;
- Oferecer orientações técnicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.10.2.6 Para fins de organização e especialização da equipe, o atendimento de 2º nível será subdividido em três grupos definidos de acordo com o tipo de serviço e usuários atendidos:

- Grupo de atendimento de serviços gerais de TIC;
- Grupo de atendimento de infraestrutura de rede e TOIP (Telefonia sobre IP);
- Grupo de atendimento de serviços prioritários.

3.10.3 Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico

3.10.3.1 O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe técnica da CONTRATADA, monitorando e propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

3.10.3.2 Estes serviços serão executados pelo profissional da CONTRATADA denominado Supervisor de Atendimento.

3.10.3.3 Principais atividades a serem executadas:

- Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Atendimento e Suporte Técnico da CONTRATADA, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;

- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE, de roteiros de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- Definir, juntamente com a equipe do TRT18, os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico;
- Avaliar a eficiência dos técnicos de suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, número de solicitações escaladas para outro nível, etc.);
- Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;
- Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais;
- Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões preestabelecidos;
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico aos usuários;
- Definir, em conjunto com equipe de TIC da CONTRATANTE, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários de TIC;
- Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais;
- Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir;
- Além das atividades descritas acima, a CONTRATADA deve considerar outras possibilidades, inerentes a esse tipo de serviço;

3.10.4 Serviço de Gestão da Base de Conhecimento

3.10.4.1 Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

3.10.4.2 O administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá também aferir a atualidade dos documentos,

monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que usuários e técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.

3.10.4.3 A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe do TRT18.

3.10.4.4 Principais atividades a serem executadas:

- Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
- Participar da definição de padrões para as soluções;
- Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- Manter integridade da informação (hiper links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- Organizar as novas documentações;
- Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
- Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet do TRT18 para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento;

3.10.4.5 Nenhum dos integrantes da equipe técnica poderá acumular a função de preposto da CONTRATADA.

3.10.4.6 A administração da equipe caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente, observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.

3.11 Dimensionamento do Serviço

3.11.1 A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de

referência, respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados. No entanto, em virtude da necessária disponibilidade dos serviços, a CONTRATANTE estabelece a seguinte quantidade mínima de técnicos necessários ao bom andamento dos serviços:

Função	Qtd. Parcial x Turno	Turnos	Quantidade estimada de técnicos
Supervisor de Atendimento	1	08 – 18hs*	1
Gestor da base de conhecimento	1	08 – 18hs *	1
Atendimento primeiro nível	3	07 – 13hs*	6
	3	13 - 19h*	
Atendimento segundo nível	2	07 – 17h*	5
	3	09-19h*	
Quantidade mínima de técnicos			13

* Em todos os casos, deverá a CONTRATADA, de acordo com a legislação de regência, respeitar os intervalos de intrajornada e interjornada, bem como as jornadas diárias e semanais dos cargos.

3.11.1.1 A distribuição dos técnicos por turno poderão sofrer alterações com fim de adequá-los à demanda de serviços.

3.11.1.1.1 A alteração acima consiste em uma faculdade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA exercê-la, salvo se houver autorização, por escrito, do gestor do contrato.

3.11.1.2 Em caso de ocorrência de horas extras, o ônus do pagamento será exclusivo da CONTRATANTE, não acarretando, em nenhuma hipótese, acréscimo na fatura mensal do serviço.

3.11.2 Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas, no prazo de 3(três) úteis, à CONTRATANTE.

3.11.3 Quando da substituição de profissionais, a Contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao TRT18 documentação que comprove o atendimento a tais requisitos.

3.11.4 Os profissionais da equipe de Atendimento e Suporte de 1º Nível deverão cumprir carga horária diária de, no máximo, 06 (seis) horas de trabalho, respeitando a Legislação Trabalhista – Portaria SIT nº 9, de 30 de março de 2007 – DOU 02/04/07.

3.11.5 Para auxiliar as empresas licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços do TRT18, apresentamos a seguir do número de usuários, o histórico do número de chamados, relação de equipamentos e softwares do parque tecnológico do TRT18.

3.11.5.1 Usuários

Quantidade aproximada de usuários:	1750
Quantidade aproximada de usuários prioritários:	117

3.11.5.2 Histórico de chamados

Mês/2014	Chamados Abertos	Chamados Encerrados	Saldo
Janeiro	1310	1304	6
Fevereiro	1248	1242	6
Março	1213	1185	28
Abril	951	938	13
Maio	1097	1083	14
Junho	913	924	-11
Julho	888	903	-15
Agosto	1068	1048	20
Setembro	1080	1104	-24
Outubro	921	904	13
Novembro	947	953	-6
Dezembro	276	276	0
Total		11864	

3.11.5.3 Ambiente Tecnológico

3.11.5.3.1 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.

3.11.5.3.2 Parque de Equipamentos

Tipo de Equipamento	Quantidade Estimada
Microcomputador desktop com SO Windows, com até 04 núcleos e até 8GB de memória RAM	772

Notebook HP EliteBook 8460 P (4GB RAM, Intel Core i5, HD 500GB)	100
Notebook Positivo N190i (4GB RAM, Intel Core i5, HD 500GB)	103
Notebook HP EliteBook 840 G1 (8GB RAM, Intel Core i5 vPro-13, HD SSD 256GB)	112
Notebook Lenovo T61 / T60	118
Notebook Acer TravelMate / Aspire ou Itautec W7655	13
Impressoras Lexmark X656de	90
Impressoras Lexmark T654n	110
Impressoras Portáteis HP Officejet 100	60
Celulares inteligentes	184
Tablets	134

3.11.5.4 Parque de Softwares

3.11.5.4.1 Sistema Operacional

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

3.11.5.4.2 Softwares de automação de escritórios e comunicação

- Internet Explorer;
- FireFox;
- Ms Office10;
- LibreOffice;
- BrOffice 2.2 e 3.2;

3.11.5.4.3 Softwares e Utilitários

- Adobe Acrobat Reader;
- Copernic;

- Coreldraw;
- Dicionário Aurélio;
- DreamWeaver MX;
- EasyDental;
- Fox It Pdf reader;
- McAfee Antivírus;
- Nero;
- Photoshop;
- SisDea;
- Spark messaging;
- VLC;
- Volare;
- Winrar;

3.11.5.4.4 Sistemas de Informação do TRT18

- Sisdoc (Controle Diárias, Processos Administrativos e Honorários Periciais – SHPe);
- Sistema de Ouvidoria;
- Sistema de Atermação Verbal;
- Certidão On Line (Portal);
- Consulta Pauta Julgamentos (Restrito);
- Consulta Pauta Julgamentos (Versão Portal/Tablet);
- Consulta Pautas de Audiência (Portal);
- Extranet PRT;
- Consulta Processual (Portal);
- CPE – Carta Precatória Eletrônica;
- Escritório Jurídico – (Portal de serviços, inclui E-Pet – Peticionamento Eletrônico / Pré-Cadastro);
- Guia de Depósitos Judiciais (Portal) – IN33;
- Consulta Jurisprudência;
- Praças e Leilões;
- Sistema Push;

- Visualizador;
- E-Acesso (Controle de Acessos);
- GLPI – Controle de Chamados;
- SOS - Controle de Ordens de Serviço;
- Syscore;
- SIPON – Sistema de Ponto;
- SIGEO – Sistema de Gestão Orçamentária;
- PJe-JT – Processo Judicial Eletrônico;
- Sistemas de Arquivos (Administrativo/Jurídico);
- Concurso de Juízes;
- Concurso Estagiários;
- SRH – Sistema de Recursos Humanos (SGRH em implantação);
- SACP – Sistema de Compras;
- SASA – Setor de Almoxarifado;
- SCC – Controle de Chamados;
- SCF – Controle Fornecedores;
- SMDF – Movimentação de Documentos Físicos;
- Sistema de Declaração de Bens e Rendas;
- SMMP – Movimentação de Material Permanente;
- SMT – Manutenção de Transportes;
- SP (Pedidos) – Movimentação Material de Expediente;
- STEJ – Controle de Treinamentos;
- Tarifa Postal – Controle de Tarifação Postal;
- Apregoamento de Audiências;
- Banco de Penhoras;
- E-Jus;
- E-Pauta;
- Sistema de Mandados – SMJ;
- Praças e Leilões;
- Sistema de Controle de Precatórios (Resolução CNJ 115);
- Sistema Replicador/Visualizador para VT de Interior;
- SAJ-18 – Sistema de Administração Processual 1º Grau;
- SAP2 – Sistema de Administração Processual 2º Grau;
- SCJ – Cálculos Judiciais;

- Assinador/Publicador;
- E-Gestão;
- E-Recurso;
- Sistema Folha de Pagamento;

4 LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços de atendimento serão executados nas instalações do Complexo Trabalhista de Goiânia, situado a rua T-51 esquina com rua T-1, Quadra T-22, Lotes 1 a 24, Setor Bueno, Goiânia – Goiás, atuando sobre a plataforma tecnológica descrita neste documento e que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

4.2 O Horário de funcionamento da Central Serviços será das 07h00 às 19h00.

5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1 A qualificação técnica será comprovada mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, compatível com o objeto desta licitação, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

5.1.1 O atestado deverá conter, obrigatoriamente:

- a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
- b) Endereço completo;
- c) Manifestação acerca da qualidade dos serviços prestados;e

d) Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro.

5.1.2 No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo, empresas controladas pela licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante (art. 30, II, da Lei 8.666/1993).

5.2 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ao qual se referem ou decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

5.3 A comprovação da qualificação técnica dos integrantes da equipe deverá ser feita, impreterivelmente, antes do início da Fase de Estabilização de Serviço.

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

6 CONDIÇÕES E PRAZOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

6.1 Plano de Implantação

6.1.1 Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais

6.1.1.1 A Reunião de Alinhamento 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 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

6.1.1.2 A Reunião deverá ser realizada presencialmente, na sede do TRT18 e contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto 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.

6.1.1.3 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 da Central de Serviços, contemplando:

- Escopo;
- Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI);
- Análise de Riscos;
- Plano de Contingência;
- Plano de Comunicação e Divulgação;
- Cronograma de implantação com marcos de controle.

6.1.1.4 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.

6.1.2 Fase de Planejamento

6.1.2.1 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:

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

6.1.2.2 O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento é de 30 (trinta) 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

6.1.2.3 A Fase de Planejamento será homologada mediante Termo assinado pela partes.

6.1.3 Fase de Estabilização do Serviço

6.1.3.1 Uma vez homologada a Fase de Planejamento, a Central de Serviços deverá, no prazo máximo de 5 dias corridos, iniciar o atendimento a todos os usuários definidos no escopo deste termo de Referência.

6.1.3.2 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.

6.1.3.3 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.

6.1.3.4 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento ou Estabilização do Serviço.

6.1.3.5 Na fase de Estabilização do Serviço a empresa CONTRATADA deverá realizar o Registro das informações e inventário dos ativos de TIC do TRT18.

6.1.3.6 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.

6.1.3.7 Nesta fase a CONTRATADA também deverá realizar os treinamento(s) necessário(s) a sua equipes, que necessitarão utilizar o sistema de Service Desk disponibilizado pelo TRT18.

6.1.3.8 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.

6.1.3.9 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.

6.1.3.10 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

6.1.3.11 O período de duração da Fase de Estabilização do Serviço será de 90 (noventa) dias corridos.

6.1.3.12 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.

6.1.4 Fase de Operação

6.1.4.1 Compreende os serviços de operação da Central de Serviços e o atendimento de 1º e 2º Níveis, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

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

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

6.2 Disponibilidade dos serviços

6.2.1 Horário de Atendimento

6.2.1.1 O horário de atendimento da Central de Serviços será de 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, de segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais ou regimentais previstos no calendário do TRT18

6.2.1.2 Nos feriados municipais da cidade de Goiania-GO, que ocorrerem de segunda a sexta-feira, a CONTRATADA deverá manter a serviço para o atendimento das unidades do interior do estado.

6.2.1.2.1 Na hipótese acima poderá a CONTRATADA operar a Central de Serviço com dimensionamento mínimo de técnicos inferior ao estipulado no subitem 3.11.1, desde que solicite a CONTRANTE, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, e haja anuência do gestor do contrato.

6.3 Sistema de Gerenciamento de Serviço Desk (SGSD)

6.3.1.1 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.

6.3.1.2 A CONTRATANTE poderá implantar uma nova ferramenta SGSD baseada no ITIL v3 a qualquer momento do contrato, devendo a CONTRATADA estar preparada para se adequar ao uso, operacionalização e gestão dos serviços com a nova ferramenta.

6.3.1.2.1 No caso da hipótese acima, será concedido a contratada um prazo de 30 dias

para adaptação à nova ferramenta. Neste período serão suspensas as glosas previstas no subitem 6.5.15.

6.4 Modelo de prestação de serviços

6.4.1 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 níveis de serviço. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação 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.

6.4.2 Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

6.4.3 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 na **Nota Mensal de Avaliação – NMA** alcançada pela CONTRATADA na prestação do serviço.

6.4.4 Os valores máximos a serem faturados corresponderão aos valores apresentados pela CONTRATADA, quando da apresentação de propostas, desde que a **Nota Mensal de Avaliação – NMA** não resulte em abatimentos conforme subitem 6.5.15.

6.4.5 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar os níveis de serviços acordados, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance dos mesmos.

6.4.6 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 TI do TRT18 e do quantitativo médio de chamados.

6.4.7 O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.

6.4.8 A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento 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.

6.5 Avaliação dos níveis de serviço

6.5.1 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório Técnico de Atividades (RTA), apresentando-o a CONTRATANTE até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

6.5.2 Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de

níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes.

6.5.3 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.

6.5.4 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.

6.5.5 Mensalmente, o gestor do contrato realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a **Nota Mensal de Avaliação – NMA**, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço constantes deste documento, a partir dos registros próprios, e de reclamações de usuários da rede corporativa.

6.5.6 A seguir são definidas as regras e os parâmetros que serão exigidos da CONTRATADA para a prestação dos serviços:

	Indicador	Índice	Pontos perdidos na NMA
1	Percentual de abandono de chamadas telefônicas antes do atendimento(1*)	Acima de 5%	0,1
2	Percentual de chamadas com tempo de espera para atendimento telefônico superior a 60 segundos(1*)	Acima de 5%	0,1
3	Percentual de chamados com tempo de escalonamento para 2º nível superior a 15 minutos.	Acima de 5%	0,1
4	Nível de satisfação do usuário	Abaixo de 70%	0,2
5	Quantidade de chamados classificados incorretamente	Por ocorrência	0,005
6	Chamados reabertos ou escalados em grupo solucionador incorreto	Por ocorrência	0,01
7	Permitir a presença de profissionais não trajando uniformes e crachás ou utilizando uniformes desgastados, sujos ou danificados	Por ocorrência	0,05
8	Manter profissionais sem atender o % mínimo de certificação exigidas	No mês	0,5

9	Não atender a quantidade mínima de profissionais.	Por dia	0,05
10	Rotatividade dos profissionais nos últimos 3 meses	Acima de 20%	0,5

6.5.7 Os incidentes registrados deverão ser solucionados nos tempos e percentuais, de acordo com a tabela abaixo:

	Prioridade do Incidente	% Mínimo de Atendimento	Tempo Máximo de Solução (*1)	Pontos perdidos na NMA
1	Crítica (*2)	80,00%	1 Hora	0,5
2	Alta (impossibilita o trabalho do usuário)	80,00%	2 Horas	0,4
3	Média (dificulta o trabalho do usuário)	80,00%	3 Horas	0,3
4	Baixa (não interfere no trabalho do usuário)	80,00%	4 Horas	0,2

(*1) O tempo máximo de solução será contado do momento do contato com a Central de Atendimento, em horas corridas, não considerando final de semana, feriados e horário entre 19h e 07h.

(*2) Serão classificados como críticos os incidentes relacionados aos usuários prioritários;

6.5.8 Nenhum atendimento de incidente poderá ultrapassar o tempo máximo de solução de 12 (doze) horas, situação em que a CONTRATADA perderá 0,1 pontos por ocorrência, ressalvados casos fortuitos ou de força maior, ou de responsabilidade de terceiros, formalmente justificados pela CONTRATADA e acatados pela CONTRATANTE.

6.5.9 As requisições de serviços deverão ser solucionados nos tempos e percentuais, de acordo com a tabela abaixo:

	Prioridade	% Mínimo de Atendimento	Tempo Máximo de Solução (*1)	Pontos perdidos na NMA
1	Crítica (*2)	80,00%	2 Horas	0,5
2	Alta (impossibilita o trabalho do usuário)	80,00%	4 Horas	0,4
3	Média (dificulta o trabalho do usuário)	80,00%	6 Horas	0,3

4	Baixa (não interfere no trabalho do usuário)	80,00%	8 Horas	0,2
5	Rotina (atividades programadas)	80,00%	Conforme prazo estabelecido com a CONTRATANTE (*3)	0,3

(*1) O tempo máximo de solução será contado do momento do contato com a Central de Atendimento, em horas corridas, não considerando final de semana, feriados e horário entre 19h e 07h.

(*2) Serão classificadas como críticas as requisições abertas pelos usuários prioritários;

(*3) O descumprimento do prazo estabelecido é considerado uma ocorrência, dentro do volume de ocorrências registradas no período.

6.5.10 Nenhum atendimento de requisição de serviço deverá ultrapassar o tempo máximo de solução de 24 (vinte e quatro) horas, salvo as seguintes hipóteses abaixo, as quais deverão ser formalmente justificadas pela CONTRATADA e acatadas pela CONTRATANTE:

- caso fortuito ou de força maior;
- serviço de responsabilidade de terceiros;
- requisição de atividades programadas

6.5.10.1 O descumprimento do prazo acima acarretará à CONTRATADA a perda 0,01 - por ocorrência - na NMA .

6.5.11 Durante a fase de Estabilização de Serviço, a CONTRATANTE não utilizará os abatimentos constantes no Item Relatório do Nível de Atendimento de Serviço.

6.5.12 A Nota Mensal de Avaliação – NMA será obtida considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço de acordo com a fórmula:

- $NOTA\ MENSAL\ DE\ AVALIAÇÃO\ (NMA) = 10 - (\sum\ PONTOS\ PERDIDOS\ NA\ NMA).$

6.5.13 A partir da nota mensal de avaliação dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento.

6.5.14 A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito das avaliações não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital.

6.5.15 De acordo com o resultado da NMA serão feitos os seguintes abatimentos no valor mensal do serviço:

Nota	Abatimentos(sobre o faturamento mensal)
NMA maior ou igual a 9,5	0%
NMA maior ou igual a 9,0 e menor que 9,5	2,50%
NMA maior ou igual a 8,0 e menor que 9,0	5%
NMA maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	10%
NMA maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	15%
NMA maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	20%
NMA menor que 5,0	25%

6.5.16 O Relatório Técnico de Atividades deverá incluir as seguintes informações:

- Volume de chamados abertos e atendidos no período, apresentados separadamente por nível de atendimento, por grupo solucionador, por tipo (incidente, problema ou requisição de serviço), com data/hora, atendente e duração de cada chamado, com o apontamento dos chamados atendidos fora do prazo;
- O relatório da Central Telefônica, detalhando data/hora e duração de todas as ligações, apontando: chamadas entrantes apresentadas, atendidas, perdidas, duração média das chamadas entrantes, média de espera das chamadas atendidas, média de espera das chamadas perdidas, quantidade de chamadas atendidas em até 60 (sessenta) segundos, quantidade de chamadas que excederam o prazo de 60 (sessenta) segundos para atendimento;

6.5.17 O relatório de Pesquisa de Satisfação deverá conter as seguintes informações:

- O detalhamento da metodologia de realização da pesquisa, visando aferir o índice de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela Central de Serviços;
- No relatório de pesquisa de satisfação devem vir identificados a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e as quantidades das respectivas respostas (separados por período e por nível de atendimento e grupo solucionador);

6.5.18 Mensalmente, o gestor do contrato, realizará uma avaliação dos serviços prestados, baseando-se nos indicadores estabelecidos, efetivando o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação e encaminhará ao preposto da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço;

6.5.19 Constará neste relatório: a lista dos indicadores cujos níveis de serviços não foram atendidos, o cálculo da NMA, e os consequentes abatimentos a serem aplicados.

7 Homologação mensal dos serviços

7.1.1 Mensalmente, a CONTRATADA entregará o Relatório Técnico de Atividades (RTA), conforme subitem 6.5.1.

7.1.2 Após o recebimento do RTA, caberá ao gestor do contratação:

- avaliar e homologar o relatório no prazo máximo de 2 dias úteis; ou
- Comunicar formalmente à CONTRATADA, caso sejam encontradas inconsistências ou itens que necessitem de correção, bem como estipular prazo para a apresentação do relatório corrigido.

7.1.3 Após a validação do Relatório Técnico de Atividades (RTA) pelo Gestor do contrato, a CONTRATADA emitirá e enviará ao CONTRATANTE, no prazo de 4 (quatro) dias úteis, nota fiscal ou fatura referente à prestação de serviços, já considerando os eventuais descontos registrados no RTA.

7.1.2.1 A nota fiscal somente será enviada para pagamento após análise e ateste do gestor do contrato

8 Recebimento Provisório e Definitivo

8.1.1.1 Após a execução integral do contrato, o gestor deverá, nos termos do art.73, inciso I, alínea “a” da Lei 8.666/93, efetuar o recebimento provisório do objeto, mediante Termo circunstanciado.

8.1.1.2 Assinado o Termo de Recebimento Provisório, a equipe de Gestão da Contratação deverá, no prazo de 90 dias, efetuar o recebimento definitivo do objeto, mediante Termo circunstanciado.

8.1.1.2.1 Constatada quaisquer conduta da CONTRATADA em desacordo com o ordenamento jurídico ou com os termos contratuais, o Termo de Recebimento Definitivo ficará condicionado ao saneamento da ilegalidade.

8.1.1.3 Ato contínuo ao recebimento definitivo, o gestor do contrato solicitará à autoridade competente a devolução da garantia contratual em favor da CONTRATADA.

8.2 Na contagem dos prazos previstos neste Termo de Referência, exclui-se o dia de início e inclui-se o dia do vencimento. Os prazos se iniciam e vencem em dias úteis.

9 OBRIGAÇÕES DA CONTRADA

9.1 Uniformes e crachás

9.1.1 Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências do Tribunal devidamente uniformizados e identificados com crachás;

9.1.2 A CONTRATADA fornecerá uniformes e crachás que deveram ser utilizados obrigatoriamente pelos integrantes da equipe técnica.

9.1.3 O crachá deverá ter os seguintes elementos:

- Nome do funcionário, composto pelo prenome e sobrenome;
- Foto recente do funcionário;
- Logotipo da empresa.

9.1.4 O uniforme será composto por:

- Calça social comprida confeccionada em tecido na cor preto ou azul marinho;
- Camisa estilo social ou gola polo, cor neutra, tecido de primeira linha;
- Sapato tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta;
- Meias na cor preta;
- Cinto modelo social, de couro e cor preta.

9.1.5 Caso a CONTRATADA possua outro(s) tipo(s) de uniforme de padrão diferente do exigido, porém de similar especificação e qualidade, poderá apresentar antecipadamente o(s) modelo(s) ao TRT18, para análise e eventual aprovação pela CONTRATANTE, antes do início da prestação dos serviços.

9.1.6 Os uniformes deverão ser repostos, anualmente ou à medida que sofrerem manchas ou avarias, de forma que os profissionais estejam sempre apresentáveis.

9.2 Plano de treinamento dos profissionais

9.2.1 Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, deverá promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os componentes da equipe técnica envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

9.2.2 Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TIC do TRT18 que exijam novas capacitações.

9.2.2.1 Os treinamentos referentes aos sistemas de informação, desenvolvidos especificamente para o TRT18, serão fornecidos pela CONTRATANTE.

9.2.2.2 Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

9.2.3 Os treinamentos deverão ser distribuídos ao longo do primeiro ano de vigência do contrato e não poderão prejudicar o andamento dos serviços contratados.

9.2.4 Em casos de mudanças de plataforma tecnológica ou no ambiente de atendimento por parte da CONTRATANTE, poderão ser planejados e ministrados treinamentos extraordinários, em ação conjunta da CONTRATANTE e da CONTRATADA, observado o disposto nos itens anteriores.

9.3 Segurança da Informação

9.3.1 Na ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade, conforme modelo do Anexo D deste Termo de Referência

9.3.2 Deverá a CONTRATADA apresentar Termo de Confidencialidade assinado pelos técnicos colocados à disposição da CONTRATANTE.

9.3.2.1 O Termo de Confidencialidade deverá seguir, no que couber, as diretrizes fixadas no modelo do Anexo D deste Termo de Referência.

9.3.2.2 O prazo para a apresentação do Termo de Confidencialidade à CONTRATANTE será de 3(três) dias úteis, contados do termo inicial da Fase de Planejamento ou, no caso de novas contratações de técnicos, a partir da assinatura do contrato de trabalho.

9.3.3 Os técnicos da CONTRATADA que desenvolverem atividades dentro no ambiente do CONTRATANTE, realizando atendimento das demandas contratadas, estão sujeitos às normas de controle de acesso, comportamento, segurança, entre outras que são determinadas por este órgão.

9.4 Atividades de transição contratual e encerramento do contrato

Proc. TRT/18ª nº16494/2014

9.4.1 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.

9.4.2 O Plano de Transição do contrato deverá ser apresentado por escrito a 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 80 (oitenta) horas.

9.4.3 A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços deverão transferir para a CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

9.5 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões, nos termos do artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93;

9.6 Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, atendendo sempre à cordialidade, à moral e à urbanidade;

9.7 Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente ao Contratante ou a terceiros, em virtude de culpa ou dolo na execução do contrato, independente de ocorrerem ou não em áreas afetas à execução de suas atividades;

9.8 Capacitar todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, observada a carga horária mínima de duas horas mensais, com ênfase na prevenção de acidentes, conforme determina a Resolução nº 98, de 28/04/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

9.9 A CONTRATADA deverá elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego e Resolução nº 114/2014 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho;

9.10 A CONTRATADA deverá preencher, no mínimo, 10% (dez por cento) dos postos previstos neste termo com trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual, conforme determina a Resolução nº 131/2013 do CSJT;

9.11 Responder inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, seguro de acidentes, impostos e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços oriundos da contratação;

9.12 Executar todos os serviços obedecendo a melhor técnica vigente, enquadrando-os, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas;

9.13 Manter, durante a vigência do contrato, a Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT e Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal devidamente atualizados;

9.14 Emitir Nota Fiscal/Fatura correspondente à sede ou filial da empresa que apresentou a documentação na fase de habilitação;

9.15 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços, assumindo todas as responsabilidades e tomando as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;

9.16 Implantar, de forma adequada, a planificação, a execução e a supervisão permanente dos serviços, objetivando obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de modo metucioso e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências onde se realizarem os serviços;

9.17 Considerar que a ação de fiscalização da Administração do TRT da 18ª Região não exonera a empresa a ser contratada de suas responsabilidades contratuais;

9.18 Acatar a fiscalização do serviço contratado e atender às solicitações do gestor imediatamente, inclusive os pedidos justificados de substituição de empregados;

9.19 Indicar, a partir da assinatura do contrato, preposto, formalmente nomeado, que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, a quem caberá:

- controlar a frequência dos empregados designados para a execução das atividades aqui especificadas;
- coordenar a execução dos serviços;
- exercer atividades de apoio administrativo, tais como: entrega de contracheques, vale-transporte, vale-alimentação, verificação do registro de ponto eletrônico e outras obrigações de responsabilidade da CONTRATADA, conforme consignado neste Termo de Referência;

9.20 Encaminhar à Administração, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a homologação da Fase de Planejamento:

- relação dos profissionais a serem alocados para a prestação dos serviços, devendo sempre atualizá-la em caso de substituição, contendo: nome completo, cargo/função exercida, valor do salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, horário de trabalho, número do registro geral (RG) e do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando couber;
- cópia das Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS de todos os empregados, com o objetivo de verificar se a função exercida, o registro dos dados e o salário especificado correspondem à anotação efetuada pela empresa;

9.21 Dar conhecimento prévio ao gestor do contrato das alterações de empregados a serem efetuadas, decorrentes de substituições, exclusões ou inclusões necessárias;

9.22 Reparar ou indenizar todos e quaisquer danos causados aos bens do CONTRATANTE pelo pessoal encarregado da execução dos serviços;

9.23 Prover os equipamentos de proteção Individual – EPI's;

9.24 Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Administração;

9.25 Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não aquelas imediatas ao trabalho dos mesmos e que executem quaisquer outras atividades durante o horário em que estiverem prestando o serviço;

9.26 Observar, rigorosamente, as normas que regulamentam o exercício de suas atividades, cabendo-lhe inteiramente a responsabilidade por eventuais transgressões;

9.27 Não transferir, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade para outras entidades, salvo expressa autorização formal por parte deste Tribunal;

9.28 Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como:

- salários, inclusive férias e 13º salário;
- encargos previdenciários;
- seguros de acidente;
- taxas, impostos e contribuições;
- indenizações;
- vales-refeição;
- vales-transporte;
- ônus de fornecimento de crachás, uniformes e equipamentos.

9.29 Pagar os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas, inclusive férias, 13º salário, vale-transporte e vale-alimentação, quando cabível, no prazo legal;

9.30 Autorizar a Administração, no momento da assinatura do contrato, a reter, a qualquer tempo, a garantia ofertada.

9.31 Autorizar a Administração, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar o pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos.

9.32 Apresentar ao gestor do contrato, mensalmente, juntamente com a fatura, os seguintes documentos:

- Certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais, à dívida ativa da União e INSS (CND);
- Certidão conjunta negativa de débitos junto às fazenda estadual ou distrital e municipal do domicílio ou sede da contratada”;
- Certidão de Regularidade junto ao Fundo de Garantia de Serviços (FGTS/CRF);
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- Comprovação de pagamento de salários, inclusive férias e 13º salário, quando cabível, de vale-transporte e de vale-alimentação de todos os empregados, por meio de cópia dos contracheques devidamente assinados pelos empregados ou cópia da folha de pagamento analítica do mês anterior ao da prestação dos serviços, em que conste como tomador o TRT18, e dos respectivos comprovantes de depósitos bancários;
- Comprovantes do recolhimento do FGTS e da contribuição social previdenciária (INSS) de todos os empregados, por meio de:
 - cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP);
 - cópia da GRF do FGTS com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante emitido quando o recolhimento for via internet;
 - cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do arquivo SEFIP (RE);
 - cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET);
 - cópia do comprovante de declaração à Previdência;
 - cópia da GPS com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante emitido quando o recolhimento for via internet;

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

9.34 Providenciar a assinatura tanto dos documentos de abertura da conta depósito vinculada, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do Tribunal ao banco, quanto do termo específico que permita ao Tribunal ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal;

9.35 A contratada deverá apresentar, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços – em decorrência da extinção ou da rescisão do contrato –, bem como nas demissões ocorridas durante a vigência contratual:

- a comprovação do pagamento das verbas rescisórias (saldo de salário, 13º salário proporcional, férias indenizadas, 13º salário indenizado, aviso-prévio indenizado, multa do FGTS, horas-extras e eventuais adicionais previstos em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho)
- cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho - TRCT dos empregados terceirizados, devidamente homologados pelo sindicato da categoria, quando exigível;
- cópia das guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; ou
- a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, por meio de declaração por escrito da empresa, cópia da CTPS e do contracheque do empregado referente ao mês subsequente ao do encerramento do contrato celebrado com este Tribunal.

9.36 Registrar e controlar a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, bem como as demais ocorrências, mantendo um controle rigoroso do banco de horas;

10 OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

10.1 As obrigações do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região serão desempenhadas pelo servidor Paulo Henrique Jayme Alves, Chefe da Seção de Suporte e Atendimento ao Usuário, e-mail: paulo.alves@trt18.jus.br, telefone: (62) 3901-3509, ou pelo seu substituto Hugo da Silva da Silva, e-mail: hugo.silva@trt18.jus.br, telefone: (62) 3901-3509, indicados na forma do art. 67 da Lei 8.666/1993 e consoante Portaria TRT 18ª GP/DG nº 396/14. Ao gestor caberá, com o auxílio dos fiscais, quando for o caso:

10.2 Realizar reunião inicial com o preposto da empresa para efetuar os ajustes necessários para a fiel execução do contrato;

10.3 Verificar a conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, acompanhando os seguintes aspectos, conforme o objeto da contratação:

- os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- os recursos humanos empregados, em função da quantidade de pessoal e da formação profissional exigidas;
- a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
- a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida; e

- o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.

10.4 Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição, de empregado da contratada que estiver sem uniforme ou crachá ou que dificultar a fiscalização;

10.5 Examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados a seu serviço, com o objetivo de verificar se a função exercida, o registro de dados e o salário especificado correspondem à anotação efetuada pela empresa;

10.6 Examinar os comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei e/ou pelo termo de referência;

10.7 Examinar, por amostragem aleatória simples sem reposição, os documentos previstos no subitem 9.32 de, pelo menos, 10% do total de empregados terceirizados, de modo que todos os empregados sejam fiscalizados ao final de um ano. Se o total de empregados terceirizados contratados for inferior a 10 (dez), o gestor do contrato deverá analisar os documentos de todos os empregados, no mínimo, a cada quatro meses.

10.8 Relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na prestação dos serviços contratados;

10.9 Intervir para corrigir ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, informando à Administração as inconformidades relacionadas com a execução do contrato que ultrapassem a sua competência de atuação, bem como sugerindo aplicação de sanções administrativas ou a rescisão da avença, quando for o caso;

10.10 Emitir pareceres no processo administrativo referente à execução dos serviços, em especial quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;

10.11 Receber e atestar, mensalmente, as notas fiscais e faturas correspondentes à prestação dos serviços, após conferência da documentação necessária, prestando informações a respeito de eventuais retenções ou glosas de valores devidos à contratada, tratando, ainda, de observar os procedimentos referentes ao pagamento de obrigações contratuais previstos na PORTARIA TRT 18ª GP/DG/SOF nº 06/2014;

10.12 Verificar o prazo estabelecido no ajuste para apresentação das notas fiscais/faturas, recibos ou congêneres, exigindo seu cumprimento por parte da empresa contratada;

10.13 Cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança (controle de acesso de pessoas e veículos) e transporte;

10.14 Propiciar acesso aos profissionais da CONTRATADA a suas dependências para a execução dos serviços, desde que devidamente identificados;

10.15 Disponibilizar espaço físico nas dependências do Tribunal para uso da CONTRATADA;

10.16 Monitorar as seguintes obrigações da contratada:

- a jornada de trabalho e a frequência dos empregados terceirizados;

- as escalas de trabalho e os dias do repouso semanal remunerado;
- a observância dos feriados nacionais, estaduais e municipais;
- concessão de folga compensatória em outro dia da semana em caso de necessidade de trabalho no dia destinado ao repouso ou pagamento em dobro, por motivo de não concessão da folga;

10.17 Propor/analisar os pedidos de alterações contratuais, quando necessárias e de interesse da Administração;

10.18 Notificar a contratada, por escrito, para que regularize a documentação trabalhista, previdenciária e fiscal, quando necessário;

10.19 Após o recebimento definitivo, solicitar à Autoridade Competente a restituição da garantia contratual em favor da CONTRATADA.

10.20 Fornecer treinamento inicial aos técnicos da CONTRATADA após o fim da Fase de Planejamento, que contemplará:

- Estrutura organizacional e funcionamento do TRT18;
- Topologia da rede de dados.
- Política e normas de segurança da informação do TRT18;
- Utilização adequada do Sistema de Gestão do Service Desk e suas atualizações;
- Atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento.

11 EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

11.1 Nos termos do artigo 18, inciso VIII, da PORTARIA TRT 18ª GP/DG Nº 396/2014, a Equipe de Gestão da Contratação será composta pelo gestor descrito no subitem 10.1 e pelos seguintes fiscais:

a) Fiscal Requisitante: **Humberto Magalhães Ayres**, Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, e-mail: humberto.ayres@trt18.jus.br, telefone (62) 3901-3314;

b) Fiscal Técnico: **Woshington Rodrigues da Silva**, Técnico Judiciário – Tecnologia da Informação, e-mail: woshington.silva@trt18.jus.br, telefone: (62)3901-1891;

c) Fiscal Administrativo: **Hildêth Cardoso Filho**, Seção de Gestão de Contratos da Coordenadoria de Licitações e Contratos, e-mail: hildeth.cardoso@trt18.jus.br, telefone: (62) 3901-3654.

12 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1 Será emitida nota de empenho em favor da empresa, após a homologação do certame licitatório, caso se efetive a contratação.

12.2 O pagamento será efetuado de forma mensal, se houver prestação dos serviços, até o quinto dia útil, nos casos em que o valor contratado estiver dentro do limite da
Proc. TRT/18ª nº16494/2014

dispensa de licitação, previsto no inciso II do art. 24 da Lei 8.666/1993, e até o décimo dia útil, acima deste limite, contado a partir da data da apresentação da correspondente nota fiscal/fatura, emitida com data do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, atestada pela autoridade competente, ocasião em que serão verificadas a Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, bem como a prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT). Será verificada, por ocasião do 1º pagamento, apresentação da garantia contratual;

12.3 As notas fiscais, recibos, faturas ou congêneres deverão ser recebidos(as) somente pelo gestor do contrato mediante a aposição de carimbo, no qual seja consignada a data e a hora do seu recebimento;

12.4 A empresa terá o prazo de 4 (quatro) dias úteis, da data de comunicação da validação Relatório Técnico de Atividades (RTA), para a apresentação da correspondente nota fiscal/fatura, para atesto do gestor do contrato, sob pena de aplicação da multa prevista neste termo de referência.

12.5 A empresa terá até o décimo oitavo dia do mês subsequente à prestação dos serviços para apresentar a nota fiscal/fatura para pagamento, para atesto da autoridade competente, sob pena de aplicação da multa prevista neste termo de referência.

12.6 Para execução do pagamento, a CONTRATADA deverá fazer constar da nota fiscal/fatura correspondente, emitida em original ou meio eletrônico, legível, sem emendas, rasuras ou borrões, em nome do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, CNPJ nº 02.395.868/0001-63, o nome do Banco, o número de sua conta bancária e a respectiva Agência. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES - deverá apresentar juntamente com a nota fiscal/fatura a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor;

12.7 A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, possuir conta bancária vinculada ao seu CNPJ, ficando o pagamento condicionado à informação dos dados dessa conta na nota fiscal ou fatura de serviços;

12.8 Na ocorrência da rejeição de nota fiscal/fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo estipulado no subitem 12.2 passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação, examinadas as causas da recusa;

12.9 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser, obrigatoriamente, acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada através de consulta “on-line” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/1993.

12.10 Haverá retenção sobre o montante mensal do pagamento devido à CONTRATADA dos valores referentes aos seguintes encargos: férias; 1/3 constitucional; 13º salário; multa do FGTS por dispensa sem justa causa; incidência dos encargos sociais (INSS, SESI, SESC, SENAI, SENAC, INCRA, Salário-Educação, FGTS, RAT+FAT, SEBRAE, etc)

sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

12.11 Os percentuais dos encargos trabalhistas a serem deduzidos do valor mensal devido a contratada, para a prestação dos serviços, serão obtidos por meio da proposta apresentada pela contratada, conforme disposto no parágrafo único do art. 9º da Portaria TRT 18 GP/DG/SOF nº 06/2013.

12.12 O pagamento dos salários dos empregados pela empresa contratada deverá ocorrer via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração.

12.13 Com assinatura do contrato, a CONTRATADA autoriza a Administração CONTRATANTE a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis. A contratada autorizará, também, a retenção, a qualquer tempo, da garantia na forma do inciso XIX do art. 19 da Instrução Normativa MPOG nº 02/2008.

12.14 Em caso de ocorrência de rescisão trabalhista de algum empregado que estiver prestando serviços nas dependências deste Tribunal, será necessária também a apresentação deste termo de rescisão, devidamente quitado.

12.15 Todos os pagamentos serão submetidos ao que estabelece a Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012 da Secretaria da Receita Federal, publicada no DOU de 12/01/2012;

12.16 Em cumprimento à Instrução Normativa nº 1.234, da Secretaria da Receita Federal, este Tribunal reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (CONFINS) e a Contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuarem às pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, observados os procedimentos previstos na referida Instrução Normativa;

12.16.1 Não serão retidos os valores correspondentes ao IRPJ e às contribuições de que trata a Instrução Normativa nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, nos pagamentos efetuados a:

12.16.1.1 instituições de educação e de assistência social, sem fins lucrativos, a que se refere o art. 12 da Lei nº 9.532, de 10/12/1997;

12.16.1.2 instituições de caráter filantrópico, recreativo, cultural, científico e às associações civis, a que se refere o art. 15 da Lei nº 9.532/97; e

12.16.1.3 pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em relação às suas receitas próprias;

12.16.2 Para efeito do disposto no subitem acima, a empresa vencedora deverá apresentar, a cada pagamento, declaração ao Contratante, na forma dos Anexos II, III, IV

da referida Instrução Normativa, conforme o caso, em 2 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal;

12.17 A empresa vencedora do certame deverá emitir nota fiscal correspondente à sede ou filial da empresa que apresentou a documentação na fase de habilitação;

12.18 Por razões de ordem legal e orçamentária que regem as atividades da Administração Pública, os serviços efetuados em determinado exercício (ano civil) não poderão ser faturados tendo como referência o ano seguinte.

12.19 Os valores das tarifas bancárias de abertura e de manutenção da conta depósito vinculada são fixados conforme ajuste firmado com o Banco do Brasil S.A. A taxa de abertura e manutenção da conta depósito vinculada serão suportadas pela taxa de administração constante da proposta comercial da CONTRATADA.

12.20 Deverá a Administração realizar a glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a CONTRATADA obtiver a Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,5 (nove e meio) pontos, conforme tabela de desconto do subitem 6.5.15.

12.21 Para a liberação dos recursos existentes em conta-depósito vinculada bloqueada para movimentação, após o encerramento da vigência contratual, a empresa deverá apresentar os documentos previstos no subitem 9.35 e serão considerados, para fins de liberação, apenas os valores pagos a título de 13º salário, férias, 1/3 constitucional, multa de FGTS e incidência dos encargos e previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, referentes ao período em que o empregado terceirizado tenha efetivamente trabalhado para o Tribunal, respeitada a vigência do respectivo contrato administrativo.

12.22 O saldo remanescente da conta vinculada, bem como da garantia contratual e dos valores das faturas correspondentes ao último mês de prestação de serviços eventualmente retidos somente serão devolvidos à empresa após constatada a inexistência de pendências quanto à quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

13 CRITÉRIO PARA JULGAMENTO E VISTORIA OBRIGATÓRIA

13.1 No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora aquela que apresentar as especificações contidas neste Termo e ofertar o menor preço global;

13.1.1 O critério de julgamento pelo valor global foi adotado haja vista a complexidade da solução e a interdependência dos itens que a compõe.

13.2 A propostas dos licitantes deverão seguir as diretrizes fixadas na Anexo B deste Termo de Referência.

13.3 Os licitantes, antes de apresentarem suas propostas, deverão, vistoriar às instalações do local de execução do objeto do contrato, efetuando todos os levantamentos necessários ao desenvolvimento de suas propostas, inclusive confirmando as especificações e avaliando as instalações, de modo a não incorrerem em falhas ou omissões.

13.3.1 Na ocasião da vistoria, a empresa licitante assinará, em duas vias, o Termo de Vistoria Técnica, conforme modelo descrito no Anexo C deste Termo de Referência.

13.3.2 A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 48h.

13.3.2.1 O agendamento será feito, exclusivamente, pelos servidores e meios de comunicações descritos no subitem 10.1

14 GARANTIA DO CONTRATO

14.1 O licitante vencedor deverá apresentar à Seção de Gestão de Contratos, da Coordenadoria de Licitações e Contratos deste Tribunal, no prazo de 10 (dez) dias, após a assinatura do contrato, o comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo este ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; quando em dinheiro, deverá ser efetuada em conta específica com correção monetária em favor do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região; ou
- seguro-garantia, ou
- fiança bancária.

14.1.1 O prazo estabelecido no subitem 14.1 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo proponente vencedor durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração desta Corte.

14.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

14.3 A garantia deverá ser renovada a cada período de 24 (vinte e quatro) meses, devendo seu valor ser atualizado nas mesmas condições contratuais;

14.4 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a Contratada deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data em que for notificada pelo Contratante;

14.4.1 Havendo repactuação do contrato ou acréscimo de serviços, a garantia será acrescida conforme o novo valor do contrato;

14.5 A garantia de que trata este item terá validade desde o início da vigência contratual, até 3 (três) meses após o término desta e somente será liberada ante a comprovação de que a Contratada pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e caso esse pagamento não ocorra até o final do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo Contratante.

14.6 O prazo de extinção da garantia poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;

14.7 Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, o CONTRATANTE, prevendo a necessidade de utilização da garantia, deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA bem como as decisões finais de 1ª e última instância administrativa.

14.8 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem 14.2, podendo as cláusulas da apólice de seguro-garantia ser recusadas pela Administração, desde que justificadamente.

14.9 A garantia contratual será restituída à CONTRATADA após a execução integral do contrato e do recebimento definitivo.

14.9.1 Até que a Contratada apresente os documentos previstos no subitem 9.35, o Tribunal reterá a garantia prestada e os valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

15 VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1 O contrato terá duração de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II da Lei nº 8.666/93, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

15.2 O presente contrato poderá ser prorrogado, por 24 (vinte e quatro) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea, e autorizado formalmente pela autoridade competente:

15.2.1 prestação regular dos serviços;

15.2.2 manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço;

15.2.3 manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a Administração;

15.2.4 concordância expressa da CONTRATADA pela prorrogação; e

15.2.5 a contratada não tenha sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou deste órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos.

15.3 A vantajosidade econômica para prorrogação do contrato estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, uma vez que este termo

contém a previsão de que os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuados com base em convenção, acordo coletivo ou em decorrência de lei.

16 DA REPACTUAÇÃO

16.1 Os preços da mão de obra serão repactuados em decorrência de alterações nas Convenções ou Acordos Coletivos, ou na legislação trabalhista e previdenciária.

16.2 Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:

- Da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou
- Da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

16.3 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

16.4 As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

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

16.6 As repactuações a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

17 DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

17.1 O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da CONTRATADA com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do art. 65, II, "d" da Lei nº 8.666/1993, e observando o subitem subsequente.

17.1.1 As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato

18 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1 Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, garantida a ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF e no cadastro de fornecedores deste Tribunal, pelo prazo de 5 (cinco) anos, e sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de 10% sobre o valor total do ajuste, a contratada que:

- a) Apresentar documentação falsa;
- b) Fraudar na execução da contratação;
- c) Comportar-se de modo inidôneo;
- d) Fizer declaração falsa;
- e) Cometer fraude fiscal;
- f) Cometer falta grave, conforme caracterizado no inciso XXVI do art. 19 da Instrução Normativa nº 2, da SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008, sem prejuízo da rescisão contratual.

18.1.1 Ficar caracterizada fraude na contratação:

- a) elevar arbitrariamente os preços;
- b) alterar substância, qualidade ou quantidade dos serviços prestados;
- c) entregar um serviço por outro;
- d) tornar, por qualquer modo, injustamente, mais onerosa a execução da contratação.

18.1.2 Ficar caracterizado comportamento inidôneo quando:

- a) constatada má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo do CONTRATANTE;
- b) atuação com interesses escusos;
- c) reincidência em faltas que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE;
- d) tiver sofrido condenação definitiva por ter praticado, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- e) praticar atos ilícitos, visando a frustrar os objetivos da licitação ou a execução do contrato;
- f) reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução do Contrato, sem consentimento prévio do CONTRATANTE.

18.2 Com fundamento nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita, nos casos abaixo relacionados, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades, salvo se a falta advier de caso fortuito, motivo de força maior ou outras justificativas, todas devidamente comprovadas e acatadas pela Administração:

18.2.1 **advertência**, nas hipóteses de descumprimento de cláusulas contratuais de que não resulte prejuízo para a Administração;

18.2.2 Multas de:

18.2.2.1 0,1% (um décimo por cento) ao dia sobre o valor do contrato em caso de atraso no início da execução do contrato, limitada a incidência a 10 (dez) dias. Após o décimo dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença e de outras penalidade cabíveis;

18.2.2.2 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do contrato, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem 18.2.2.1, com aceitação do objeto pela Administração

18.2.2.3 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida ou atraso superior a 15 (quinze) dias quando, a critério da Administração, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença e de outras penalidade cabíveis;

18.2.2.4 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso de inobservância do prazo fixado para a prestação da garantia. O atraso injustificado superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas;

18.2.2.5 Além dessas, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas TABELAS abaixo:

Tabela 1

Grau	Correspondência – Valor Mensal do Serviço
1	0,50%
2	1,00%
3	2,00%
4	4,00%
5	6,00%
6	8,00%
7	10,00%
8	15,00%
9	20,00%
10	30,00%
11	35,00%

Tabela 2

Item	Descrição	Grau	Incidência
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letais.	10	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação

2	Destruir ou danificar documentos/equipamentos/instalações do contratante, por culpa ou dolo de seus agentes.	4 (culpa) 6 (dolo)	Por ocorrência, sem prejuízo da reparação do dano
3	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização do Tribunal	9	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
4	Deixar que seus empregados executem quaisquer outras atividades que não digam respeito aos serviços prestados, em horário de expediente	6	Por empregado
5	Retirar das dependências do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo sem autorização prévia do responsável (se for o caso)	6	Por ocorrência
6	Retirar empregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE	5	Por empregado
7	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização e previstos em contrato, sem justificativa	7	Por dia, limitado a 35% do valor mensal do serviço e sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
8	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	6 (parcial) 8 (total)	Por dia, limitado a 35% do valor mensal do serviço e sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
9	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato	7	Por ocorrência
10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicar/meta de nível de serviço manipulado	8	Por indicadores/metras de níveis de serviço, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
11	Apresentar, após o termino da Fase de Estabilização do Serviço, por 4 (quatro) ou mais vezes consecutivas, a NMA menor que 9,0.	6	Por ocorrência, sem prejuízo do abatimento previsto na tabela do subitem 6.5.15 e da possibilidade de rescisão contratual.
12	Apresentar, após o termino da Fase de Estabilização do Serviço, por 2 (duas) ou mais vezes consecutivas, a NMA menor que 8,0.	7	Por ocorrência, sem prejuízo do abatimento previsto na tabela do subitem 6.5.15 e da

			possibilidade de rescisão contratual.
13	Apresentar, após o termino da Fase de Estabilização do Serviço, por 6 (seis) ou mais vezes alternadas, a NMA menor que 8,0.	8	Por ocorrência, sem prejuízo do abatimento previsto na tabela do subitem 6.5.15 e da possibilidade de rescisão contratual.
14	Violação de quaisquer cláusulas do Termo de Confidencialidade	11	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual.
PARA OS ITENS A SEGUIR, <u>DEIXAR DE:</u>			
15	Apresentar a nota fiscal para atesto do gestor do contrato até o décimo oitavo dia do mês subsequente ao da prestação do serviço ou em desconformidade com as diretrizes do subitem 12.4	1	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias.
16	recompôr, no prazo estipulado, a garantia contratual	1	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias e sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
17	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados	1	Por ocorrência
18	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO ou cumprir qualquer outra determinação formal ou instrução complementar da fiscalização ;	5	Por ocorrência
19	Comunicar ao contratante qualquer anormalidade referente à execução dos serviços	2	Por ocorrência
20	Fornecer uniformes, na quantidade estipulada, para a categoria (se for o caso)	2	Por empregado e por dia, limitada a incidência a 10 (dez) dias
21	Apresentar as fichas com documentação dos empregados, bem assim mantê-las atualizadas	6	Por ocorrência
22	Informar à contratada modificações no efetivo de empregados	6	Por ocorrência
23	Atender, no prazo fixado pela fiscalização, pedido justificado de substituição de empregado	2	Por empregado e por dia, limitada a incidência a 10 (dez) dias
24	Encaminhar à fiscalização, no prazo	2	Por dia de atraso, limitada

	máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, os documentos exigidos no subitem 9.20:		a incidência a 10 (dez) dias
25	Apresentar mensalmente ao gestor do contrato a documentação exigida no subitem 9.32	7	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
26	Apresentar os esclarecimentos formais solicitados pela fiscalização para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida no subitem 9.32	1	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias
27	Capacitar todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, conforme determina a Resolução nº 98, de 28/04/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho	3	Por ocorrência
28	providenciar a assinatura tanto dos documentos de abertura da conta depósito vinculada, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do Tribunal ao banco, quanto do termo específico que permita ao Tribunal ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal.	2	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias e sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
29	Fornecer em até 60 (sessenta) dias, a contar da assinatura do contrato, endereço da matriz, filial ou escritório em Goiânia-GO, bem como número de telefone comercial fixo, móvel, fax e endereço eletrônico (e-mail), devendo manter os dados atualizados	2	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias
30	Cumprir quaisquer obrigações não previstas nesta tabela ou reincidir em atos penalizados com advertência	4	Por ocorrência
31	Manter as condições de habilitação durante a contratação	8	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual

18.2.2.6 Será de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, não se aplicando cumulativamente as multas presentes na Tabela 2, a multa no caso de rescisão por ato unilateral da Administração, motivado por culpa da CONTRATADA, não se eximindo esta pelas reparações dos prejuízos e das demais sanções cabíveis;

18.2.2.7 A execução parcial do objeto configurará inexecução total, para fins de aplicação da multa e rescisão contratual previstas no subitem 18.2.2.6.

18.2.2.8 O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontada da garantia, se houver, ou dos pagamentos eventualmente devidos pelo contratante, ou, ainda, cobrada diretamente da contratada, amigável ou judicialmente;

18.2.2.9 Se os valores do pagamento forem insuficientes para a quitação das eventuais multas, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da comunicação oficial, sob pena de ser incluído o valor na Dívida Ativa da União; e

18.2.2.10 A aplicação de multa não impede, a critério da Administração, a aplicação das demais sanções de advertência e de impedimento/suspensão do direito de licitar, bem como a rescisão contratual.

18.2.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos e situações:

Item	Infração	Prazo
1	Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos para o CONTRATANTE	Por 1 (um) ano, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
2	Execução insatisfatória, que tenha acarretado prejuízos para o CONTRATANTE	Por 1 (um) ano, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
3	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada	Por 1 (um) ano, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
4	Deixar de iniciar ou suspender totalmente a execução dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito	Por 02 (dois) anos, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
5	Deixar de recolher FGTS, contribuições sociais e previdenciárias, bem como não pagamento dos salários, vales-transporte, vales refeição e demais verbas trabalhistas	Por 02 (dois) anos, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação

18.2.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do artigo 87, inciso IV da Lei nº 8.666/1993.

18.3 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação

deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário/contratado, na forma da lei.

18.4 As penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais e as justificativas somente serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente do CONTRATANTE, e, desde que formuladas até a data do vencimento estipulada para o cumprimento da obrigação contratual.

18.5 Cumpre ressaltar que além dos casos já previstos na Tabela 2 do subitem 18.2.2.5, a rescisão contratual também se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.

18.5.1.1 Em relação as penalidades acima, a renovação contratual não terá o condão de eliminar a contagem já iniciada na vigência anterior.

19 CONSIDERAÇÕES GERAIS

19.1 As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste Termo de Referência.

19.2 De acordo com a RESOLUÇÃO N.º 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em seu art. 3º, ficam as PROPONENTES cientificadas de que: “É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante”.

19.2.1 A CONTRATADA deverá obter dos empregados declaração, por escrito, de que não se enquadram na vedação mencionada no subitem 19.2.

ANEXO A

PERFIS PROFISSIONAIS

1 Descrição geral

1.1 A seguir estão relacionadas exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos subitens dos serviços objeto dessa contratação. A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, diplomas, e documentação das certificações exigidas, sendo que:

1.2 Na assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar a comprovação da qualificação técnica do profissional alocado para o cargo Supervisor de Atendimento e de 25% dos técnicos de atendimento de 1º e 2º níveis.

1.2.1 A comprovação da qualificação técnica dos demais integrantes da equipe deverá ser feita, impreterivelmente, antes do início da Fase de Estabilização de Serviço

1.3 O Tribunal se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

2 Técnico de Atendimento e Suporte de 1º Nível

2.1 Formação: Tecnólogo completo ou Superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou outras áreas de TIC, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação.

2.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

2.2.1 Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.

2.2.2 Usar de linguagem adequada.

2.2.3 Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

2.2.4 Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.

2.3 Conhecimento Técnico

2.3.1 Possuir experiência comprovada em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do Service Desk.

2.3.2 Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 7, windows 8 Pacotes BR-Office e Office 2010 e superiores, browsers de acesso a internet (Firefox), etc).

2.3.3 Conhecimentos avançados em sistemas operacionais compatíveis com o parque tecnológico da CONTRATANTE.

2.3.4 Certificado realização curso ITIL Foundation V3 com pelo menos 20h.

3 Analista de Atendimento e Suporte de 2º Nível

3.1 Formação: Tecnólogo completo ou Superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação.

3.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo)

3.2.1 Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.

3.2.2 Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos.

3.2.3 Ter dinamismo para atuar com atendimento de usuários.

3.2.4 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

3.3 Conhecimento Técnico

3.3.1 Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

3.3.2 Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows7, Windows 8, Pacote BR-Office, Pacote MS-Office 2010 e superiores, navegadores de internet (Firefox), etc).

3.4 Certificações

3.4.1 ITIL Foundation Certified – V3 ou superior.(*1)

3.4.2 MCSA Windows 7 (Microsoft Certified System Administrator – Windows 7) ou superior.(*2)

(*1) Pelo menos 25% dos técnicos alocados no TRT18 deverão atender aos requisitos de certificação.

(*2) Pelo menos 25% dos técnicos alocados no TRT18 deverão atender aos requisitos de certificação.

4 Administrador da Base de Conhecimento

4.1 Formação: Tecnólogo completo ou Superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.

4.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo)

4.2.1 Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

4.2.2 Comprometimento com prazos e qualidade.

4.2.3 Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

4.3 Conhecimento Técnico

4.3.1 Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em TI, com experiência na atividade de documentação de soluções e na construção e manutenção de base de conhecimento de TI aplicadas a suporte e/ou Help Desk ou Service Desk, em ambiente compatível com a da CONTRATANTE.

4.3.2 Possuir certificado ou diploma de conclusão de treinamento em MS-OFFICE 2007 (Word, Excel, Outlook e PowerPoint).

4.3.3 Possuir certificado ou diploma de conclusão de treinamento em ITIL Foundation v3 com pelo menos 20h.

5 Supervisor do Atendimento

5.1 Formação: Tecnólogo completo ou Superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.

5.2 Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo)

5.2.1 Administrar conflitos.

5.2.2 Comprometimento com prazos e qualidade.

5.2.3 Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

5.3 Conhecimento Técnico

5.3.1 Possuir experiência mínima comprovada de 01 ano meses na função de supervisor técnico em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT18.

5.3.2 Conhecimento de Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente do Trt18.

5.4 Certificações

5.4.1 ITIL Foundation for Service Management V3 ou superior.

5.4.2 MCST, MCSE OU MCSA – em Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente da CONTRATANTE.

ANEXO B

MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO

Observações:

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

PROPOSTA COMERCIAL

EMPRESA LICITANTE

Nome / Razão Social:

CNPJ:

Endereço completo:

Telefone:

E-mail:

OBJETO:

- O objeto deste documento compreende a contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, para a operação de Central de Serviços (*Service Desk*), com o objetivo de atender às demandas de TIC, Tecnologia da Informação e Comunicação, dos usuários internos do TRT18. Os serviços envolvem atividades de execução de rotinas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, classificação, análise e diagnóstico de solicitações de serviços de acordo com as práticas descritas na ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

PREÇOS OFERTADOS

Item	Descrição	Valor Mensal (R\$) A	Quant. Meses B	Valor Total (R\$) C = (A x B)
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível (atendimento remoto)		24	
2	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível		24	
3	Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico		24	
4	Serviço de Gestão da Base de Conhecimento		24	

Valor Total do LoteR\$	
------------------------	--

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

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

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

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa
Nome:

ANEXO C

TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

Pregão N.º

Atestamos para fins de comprovação junto ao Pregoeiro, relativamente ao Pregão, supracitado, que o Sr. (a) _____, RG _____ representante da empresa _____, visitou nesta data, as instalações do TRT18 _____, localizada à _____, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta comercial para a licitação em questão.

Responsável STIC pelo Atestado de Vistoria

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

Local: _____

Data: ____ / ____ / ____

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

Representante da Licitante

Nome: _____

Assinatura: _____

Local: _____

Data: ____ / ____ / ____

ANEXO D**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

CONTRATO TRT18 N.º ____/____

A<PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA>, doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNATÁRIO COM A CONTRATADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, doravante referido simplesmente como CONTRATANTE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

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

Subcláusula Primeira – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

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

Subcláusula Segunda - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de

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

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE

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

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

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

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

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES

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

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

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

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

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

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

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

CLÁUSULA SEXTA - DO DESCUMPRIMENTO

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE. Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Goiânia, _____ de _____ de 2015.

Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região

Nome:
Cargo:

Nome:
Cargo:

Nome da Empresa Fornecedora

Nome:
Cargo:

Nome:
Cargo:

ANEXO E PLANILHAS

ESTIMATIVA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Nº Processo	16494-2015	
Licitação nº	PE ---/2015	
DIA/HORA:		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta	/ /2015
B	Município/UF	Goiânia-GO
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
E	Nº de meses de execução contratual	24
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Posto
Service Desk	Postos	13

ANEXO III-A MÃO DE OBRA

MÃO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL		
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra.		
1	Tipo de serviço	Supervisor de Atendimento
2	Salário normativo da categoria profissional	R\$ 2.128,36
3	Categoria profissional	Analista de Sistema
4	Data base da categoria	01/05/15

MÓDULO I - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 2.128,36
B	Outros (Especificar)	
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 2.128,36

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 145,20
B	Contrapartida do empregado no auxílio transporte	-R\$ 127,70
C	Auxílio Alimentação	R\$ 352,00
D	Contrapartida do empregado no auxílio alimentação	-R\$ 35,20
E	Assistência médica e familiar	R\$ 0,00
F	Auxílio creche	R\$ 0,00
G	Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$ 0,00
H	Outros (Especificar)	R\$ 0,00
Total de benefícios mensais e diários		R\$ 334,30

MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS		
3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 0,00
B	Materiais	R\$ 0,00
C	Equipamentos	R\$ 0,00
D	Outros (especificar)	R\$ 0,00
Total de Insumos Diversos		R\$ 0,00

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1.	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	425,67
B	SESI ou SESC	1,50%	31,93
C	SENAI ou SENAC	1,00%	21,28
D	INCRA	0,20%	4,26
E	Salário Educação	2,50%	53,21
F	FGTS	8,00%	170,27
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	63,85
H	SEBRAE	0,60%	12,77
Total		36,80%	783,23

Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias			
4.2.	13º Salário e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	177,29
B	Adicional de férias	3,03%	64,49
Subtotal		11,36%	241,78
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre o 13º salário e adicional de férias	4,18%	88,98
Total		15,54%	330,76

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade:			
4.3.	Afastamento maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,14%	2,98
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,40%	8,51
	Total	0,64%	11,49

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,82%	17,45
B	Incidência do FGTS s/ aviso prévio indenizado	0,30%	6,39
C	Multa do FGTS s/ aviso prévio indenizado	0,41%	8,73
D	Aviso prévio trabalhado	0,42%	8,94
E	Incidência do submódulo 4.1 s/ aviso prévio trabalhado	0,15%	3,19
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,21%	4,47
	Total	2,31%	49,16

Submódulo 4.6 - Custo de reposição do profissional ausente			
4.6	Composição do custo de reposição do profissional ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias	8,33%	177,29
B	Ausência por doença	1,39%	29,58
C	Licença paternidade	0,02%	0,43
D	Ausências legais	0,89%	18,94
E	Ausência por acidente de trabalho	0,45%	9,58
F	Outros (especificar)	0,00%	0,00
	Subtotal	11,08%	235,82
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	4,08%	86,78
	Total	15,16%	322,60

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		Valor (R\$)
4.1	13ºsalário + adicional de férias		330,76
4.2	Encargos previdenciários e FGTS		783,23
4.3	Afastamento maternidade		11,49
4.4	Custo de rescisão		49,16
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		322,60
4.6	Outros (especificar)		
	Total		1497,25

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
A	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos indiretos	5,00%	243,39
B	Tributos		
	B1 - Tributos federais – PIS	0,65%	31,64
	B2 - Tributos federais – COFINS	3,00%	146,03
	B3 - Tributos estaduais (especificar)		
	B4 - Tributos municipais (ISS - 5%)	5,00%	243,39
	B5 - Outros tributos (especificar)		
C	Lucro	5,00%	243,39
	Total	18,65%	907,83

ANEXO III – B – QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO (Valor por empregado)			
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			R\$
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		2.128,35
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		334,30
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equip.)		0,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		1.497,25
	Subtotal (A + B + C + D)		3.959,90
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	18,65%	907,83
	Valor Total por Empregado		4.867,73
	Valor mensal do Contrato	1	4.867,73
	Valor anual	12	58.412,77

Gestor Base Conhecimento

ESTIMATIVA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Nº Processo	16494-2015	
Licitação nº	PE ---/2015	
DIA/HORA:		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta	/ /2015
B	Município/UF	Goiania-GO
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
E	Nº de meses de execução contratual	24
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Posto
Service Desk	Postos	13

ANEXO III-A

MÃO DE OBRA

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra.

		Gestor da base de conhecimento
1	Tipo de serviço	
2	Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.706,79
3	Categoria profissional	Analista de Sistema Iniciante
4	Data base da categoria	01/05/15

MÓDULO I - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 1.706,79
B	Outros (Especificar)	
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 1.706,79

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 145,20
B	Contrapartida do empregado no auxílio transporte	-R\$ 102,41
C	Auxílio Alimentação	R\$ 352,00
D	Contrapartida do empregado no auxílio alimentação	-R\$ 35,20
E	Assistência médica e familiar	R\$ 0,00
F	Auxílio creche	R\$ 0,00
G	Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$ 0,00
H	Outros (Especificar)	R\$ 0,00
Total de benefícios mensais e diários		R\$ 359,59

MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS

	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 0,00
B	Materiais	R\$ 0,00
C	Equipamentos	R\$ 0,00
D	Outros (especificar)	R\$ 0,00
Total de Insumos Diversos		R\$ 0,00

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	341,36
B	SESI ou SESC	1,50%	25,60
C	SENAI ou SENAC	1,00%	17,07
D	INCRA	0,20%	3,41
E	Salário Educação	2,50%	42,67
F	FGTS	8,00%	136,54
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	51,20
H	SEBRAE	0,60%	10,24
Total		36,80%	628,10

Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias

	13º Salário e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	142,18
B	Adicional de férias	3,03%	51,72
Subtotal		11,36%	193,89
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre o 13º salário e adicional de férias	4,18%	71,35
Total		15,54%	265,24

Gestor Base Conhecimento

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade:			
4.3.	Afastamento maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,14%	2,39
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,40%	6,83
	Total	0,54%	9,22

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,82%	14,00
B	Incidência do FGTS s/ aviso prévio indenizado	0,30%	5,12
C	Multa do FGTS s/ aviso prévio indenizado	0,41%	7,00
D	Aviso prévio trabalhado	0,42%	7,17
E	Incidência do submódulo 4.1 s/ aviso prévio trabalhado	0,15%	2,56
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,21%	3,58
	Total	2,31%	39,43

Submódulo 4.5 - Custo de reposição do profissional ausente			
4.5	Composição do custo de reposição do profissional ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias	8,33%	142,18
B	Ausência por doença	1,39%	23,72
C	Licença paternidade	0,02%	0,34
D	Ausências legais	0,89%	15,19
E	Ausência por acidente de trabalho	0,45%	7,68
F	Outros (especificar)	0,00%	0,00
	Subtotal	11,08%	189,11
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	4,08%	69,59
	Total	15,16%	258,71

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
			Valor (R\$)
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
4.1	13º salário + adicional de férias		265,24
4.2	Encargos previdenciários e FGTS		628,10
4.3	Afastamento maternidade		9,22
4.4	Custo de rescisão		39,43
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		258,71
4.6	Outros (especificar)		
	Total		1200,69

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos indiretos	5,00%	200,80
B	Tributos		
	B1 - Tributos federais - PIS	0,65%	26,10
	B2 - Tributos federais - COFINS	3,00%	120,48
	B3 - Tributos estaduais (especificar)		
	B4 - Tributos municipais (ISS - 5%)	5,00%	200,80
	B5 - Outros tributos (especificar)		
C	Lucro	5,00%	200,80
	Total	18,65%	749,00

ANEXO III - B - QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO (Valor por empregado)			
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			R\$
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		1.706,79
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		359,59
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equip.)		0,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		1.200,69
	Subtotal (A + B + C + D)		3.267,07
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	18,65%	749,00
	Valor Total por Empregado		4.016,07
	Valor mensal do Contrato	1	4.016,07
	Valor anual	12	48.192,85

Atendimento Segundo Nível

ESTIMATIVA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Nº Processo	16494-2015	
Licitação nº	PE ---/2015	
DIA/HORA:		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta	/ /2015
B	Município/UF	Goiânia-GO
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
E	Nº de meses de execução contratual	24
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Posto
Service Desk	Postos	13

ANEXO III-A
MÃO DE OBRA

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL		
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra.		
1	Tipo de serviço	Atendimento segundo nível
2	Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.706,79
3	Categoria profissional	Analista de Sistema Iniciante
4	Data base da categoria	01/05/15

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 1.706,79
B	Outros (Especificar)	
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 1.706,79

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 145,20
B	Contrapartida do empregado no auxílio transporte	-R\$ 102,41
C	Auxílio Alimentação	R\$ 352,00
D	Contrapartida do empregado no auxílio alimentação	-R\$ 35,20
E	Assistência médica e familiar	R\$ 0,00
F	Auxílio creche	R\$ 0,00
G	Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$ 0,00
H	Outros (Especificar)	R\$ 0,00
Total de benefícios mensais e diários		R\$ 359,59

MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS		
3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 0,00
B	Materiais	R\$ 0,00
C	Equipamentos	R\$ 0,00
D	Outros (especificar)	R\$ 0,00
Total de Insumos Diversos		R\$ 0,00

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1.	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	341,36
B	SESI ou SESC	1,50%	25,60
C	SENAI ou SENAC	1,00%	17,07
D	INCRA	0,20%	3,41
E	Salário Educação	2,50%	42,67
F	FGTS	8,00%	136,54
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	51,20
H	SEBRAE	0,60%	10,24
Total		36,80%	628,10

Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias			
4.2.	13º Salário e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	142,18
B	Adicional de férias	3,03%	51,72
Subtotal		11,36%	193,89
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre o 13º salário e adicional de férias	4,18%	71,35
Total		15,54%	265,24

Atendimento Segundo Nível

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade:			
4.3.	Afastamento maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,14%	2,39
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,40%	6,83
	Total	0,54%	9,22

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,82%	14,00
B	Incidência do FGTS s/ aviso prévio indenizado	0,30%	5,12
C	Multa do FGTS s/ aviso prévio indenizado	0,41%	7,00
D	Aviso prévio trabalhado	0,42%	7,17
E	Incidência do submódulo 4.1 s/ aviso prévio trabalhado	0,15%	2,56
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,21%	3,58
	Total	2,31%	39,43

Submódulo 4.5 - Custo de reposição do profissional ausente			
4.5	Composição do custo de reposição do profissional ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias	8,33%	142,18
B	Ausência por doença	1,39%	23,72
C	Licença paternidade	0,02%	0,34
D	Ausências legais	0,89%	15,19
E	Ausência por acidente de trabalho	0,45%	7,68
F	Outros (especificar)	0,00%	0,00
	Subtotal	11,08%	189,11
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	4,08%	69,59
	Total	15,16%	258,71

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		Valor (R\$)
4.1	13º salário + adicional de férias		265,24
4.2	Encargos previdenciários e FGTS		628,10
4.3	Afastamento maternidade		9,22
4.4	Custo de rescisão		39,43
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		258,71
4.6	Outros (especificar)		
	Total		1200,69

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos indiretos	5,00%	200,80
B	Tributos		
	B1 - Tributos federais - PIS	0,65%	26,10
	B2 - Tributos federais - COFINS	3,00%	120,48
	B3 - Tributos estaduais (especificar)		
	B4 - Tributos municipais (ISS - 5%)	5,00%	200,80
	B5 - Outros tributos (especificar)		
C	Lucro	5,00%	200,80
	Total	18,65%	749,00

ANEXO III - B - QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO (Valor por empregado)			
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			R\$
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		1.706,79
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		359,59
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equip.)		0,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		1.200,69
	Subtotal (A + B + C + D)		3.267,07
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	18,65%	749,00
	Valor Total por Empregado		4.016,07
	Valor mensal do Contrato	5	20.080,36
	Valor anual	12	240.964,27

Atendimento Primeiro Nível

ESTIMATIVA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Nº Processo	16494-2015	
Licitação nº	PE ---/2015	
DIA/HORA:		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta	/ /2015
B	Município/UF	Goiânia-GO
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
E	Nº de meses de execução contratual	24
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Posto
Service Desk	Postos	13

ANEXO III-A

MÃO DE OBRA

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra.

1	Tipo de serviço	Atendimento primeiro nível
2	Salário normativo da categoria profissional	R\$ 777,69
3	Categoria profissional	Suporte Técnico
4	Data base da categoria	01/05/15

MÓDULO I - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 777,69
B	Complementação Salário Mínimo	R\$ 10,31
C	Outros (Especificar)	
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 788,00

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 145,20
B	Contrapartida do empregado no auxílio transporte	-R\$ 46,66
C	Auxílio Alimentação	R\$ 308,00
D	Contrapartida do empregado no auxílio alimentação	-R\$ 30,80
E	Assistência médica e familiar	R\$ 0,00
F	Auxílio creche	R\$ 0,00
G	Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$ 0,00
H	Outros (Especificar)	R\$ 0,00
Total de benefícios mensais e diários		R\$ 375,74

MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 0,00
B	Materiais	R\$ 0,00
C	Equipamentos	R\$ 0,00
D	Outros (especificar)	R\$ 0,00
Total de Insumos Diversos		R\$ 0,00

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1.	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	157,60
B	SESI ou SESC	1,50%	11,82
C	SENAI ou SENAC	1,00%	7,88
D	INCRA	0,20%	1,58
E	Salário Educação	2,50%	19,70
F	FGTS	8,00%	63,04
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	23,64
H	SEBRAE	0,60%	4,73
Total		36,80%	289,98

Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias

4.2.	13º Salário e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	65,64
B	Adicional de férias	3,03%	23,88
Subtotal		11,36%	89,52
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre o 13º salário e adicional de férias	4,18%	32,94
Total		15,54%	122,46

Atendimento Primeiro Nível

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade:			
4.3.	Afastamento maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	0,14%	1,10
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,40%	3,15
	Total	0,54%	4,26

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,82%	6,46
B	Incidência do FGTS s/ aviso prévio indenizado	0,30%	2,36
C	Multa do FGTS s/ aviso prévio indenizado	0,41%	3,23
D	Aviso prévio trabalhado	0,42%	3,31
E	Incidência do submódulo 4.1 s/ aviso prévio trabalhado	0,15%	1,18
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,21%	1,65
	Total	2,31%	18,20

Submódulo 4.5 - Custo de reposição do profissional ausente			
4.5	Composição do custo de reposição do profissional ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias	8,33%	65,64
B	Ausência por doença	1,39%	10,95
C	Licença paternidade	0,02%	0,16
D	Ausências legais	0,89%	7,01
E	Ausência por acidente de trabalho	0,45%	3,55
F	Outros (especificar)	0,00%	0,00
	Subtotal	11,08%	87,31
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	4,08%	32,13
	Total	15,16%	119,44

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		Valor (R\$)
4.1	13º salário + adicional de férias		122,46
4.2	Encargos previdenciários e FGTS		289,98
4.3	Afastamento maternidade		4,26
4.4	Custo de rescisão		18,20
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		119,44
4.6	Outros (especificar)		
	Total		554,34

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
A	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos indiretos	5,00%	105,60
B	Tributos		
	B1 - Tributos federais - PIS	0,65%	13,73
	B2 - Tributos federais - COFINS	3,00%	63,36
	B3 - Tributos estaduais (especificar)		
	B4 - Tributos municipais (ISS - 5%)	5,00%	105,60
	B5 - Outros tributos (especificar)		
C	Lucro	5,00%	105,60
	Total	18,65%	393,88

ANEXO III - B - QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO (Valor por empregado)			
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			R\$
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		788,00
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		375,74
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equip.)		0,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		554,34
	Subtotal (A + B + C + D)		1.718,08
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	18,65%	393,88
	Valor Total por Empregado		2.111,96
	Valor mensal do Contrato	6	12.671,77
	Valor anual	12	152.061,19

Resumo

RESUMO DOS POSTOS				
Ord	Discriminação	Valor Unit	Quantidade de postos	Valor Total
1	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	4.867,73	1	4.867,73
2	GESTOR DA BASE DE CONHECIMENTO	4.016,07	1	4.016,07
3	ATENDIMENTO SEGUNDO NÍVEL	4.016,07	5	20.080,36
4	ATENDIMENTO PRIMEIRO NÍVEL	2.111,96	6	12.671,77
SOMA MENSAL			13	41.635,92
TOTAL ANUAL				499.631,08

ANEXO II**MINUTA DO CONTRATO**

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE SERVICE DESK QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO E A EMPRESA

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA OITAVA REGIÃO, de um lado, Órgão do Poder Judiciário da União, com sede na Av. T-1, esquina com T-51, Lotes 1 a 24, Qd. T-22 - Setor Bueno, Goiânia-GO, CEP: 74.215-901, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 02.395.868/0001-63, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado pelo servidor, Diretor-Geral, portador da Carteira de Identidade nº e do CPF nº, no uso da competência delegada pela Portaria GP/DG, e, de outro lado, a empresa, sediada na....., inscrita no CNPJ/MF, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Senhor,, portador da Carteira de Identidade nºe do CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo TRT/18ª PA nº 16494/2014, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 7.174 de 12 de maio de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, da Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013, ambas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e, subsidiariamente, pelas normas da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e, no que couber, da Instrução Normativa nº 02/2008, de 30 de abril de 2008, alterada pela Instrução Normativa nº 03/2009, de 15 de outubro de 2009, ambas da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e, também a Portaria TRT 18ª GP/DG/SOF nº 006/2013, alterada pela Portaria TRT 18ª GP/DG/SOF nº 012/2013, e em conformidade com as instruções constantes do Edital "Pregão Eletrônico nº 041/2015", bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços

Proc. TRT/18ª nº16494/2014

contínuos terceirizados de *Service Desk* com alocação mínima de 13 (treze) postos de serviços para atendimento das demandas de TIC (Tecnologia da Informação) dos usuários internos do TRT18, conforme especificações e condições contidas no Anexo I, do Edital “Pregão Eletrônico nº 041/2015”, que regeu a presente contratação, e, no que couber, à proposta da CONTRATADA, que, independentemente de transcrição, passam a fazer parte integrante e complementar do presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA LICITAÇÃO

Objetivando dar suporte à presente contratação, foi instaurado, nos autos do Processo Administrativo nº 16494/2014 - TRT/18ª Região, em conformidade com as disposições constantes da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 7.174 de 12 de maio de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, da Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013, ambas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e, subsidiariamente, pelas normas da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e, no que couber, da Instrução Normativa nº 02/2008, de 30 de abril de 2008, alterada pela Instrução Normativa nº 03/2009, de 15 de outubro de 2009, ambas da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e, também a Portaria TRT 18ª GP/DG/SOF nº 006/2013, alterada pela Portaria TRT 18ª GP/DG/SOF nº 012/2013, procedimento licitatório próprio, na modalidade de Pregão Eletrônico, recebeu o número 041/2015, do tipo “menor preço global mensal”.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O Chefe da Seção de Suporte e Atendimento ao Usuário do CONTRATANTE, Paulo Henrique Jayme Alves, e-mail: paulo.alves@trt18.jus.br, telefone: (62) 3901-3509, atuará como gestor/fiscal deste contrato e o servidor Hugo da Silva da Silva, e-mail: hugo.silva@trt18.jus.br, telefone: (62) 3901-3509, como seu eventual substituto, indicados na forma do art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e ainda compoendo a Equipe de Gestão da Contratação os servidores: Fiscal Requisitante: Humberto Magalhães Ayres, Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, e-mail: humberto.ayres@trt18.jus.br, telefone (62) 3901-3314; Fiscal Técnico: Woshington Rodrigues da Silva, Técnico Judiciário – Tecnologia da Informação, e-mail: woshington.silva@trt18.jus.br, telefone: (62)3901-1891; Fiscal Administrativo: Hildêth Cardoso Filho, Seção de Gestão de Contratos da Coordenadoria de Licitações e Contratos, e-mail: hildeth.cardoso@trt18.jus.br, telefone: (62) 3901-3654, cumprindo as determinações contidas na Portaria TRT 18ª GP/DG nº 396/14, aos quais caberão também:

a) exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização e acompanhamento de todas as fases de execução das obrigações e do desempenho da CONTRATADA;

Proc. TRT/18ª nº16494/2014

b) realizar reunião inicial com o preposto da empresa para efetuar os ajustes necessários para a fiel execução do contrato;

c) verificar a conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, acompanhando os seguintes aspectos, conforme o objeto da contratação:

c.1) os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

c.2) os recursos humanos empregados, em função da quantidade de pessoal e da formação profissional exigidas;

c.3) a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

c.4) a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida; e

c.5) o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.

d) examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados a seu serviço, com o objetivo de verificar se a função exercida, o registro de dados e o salário especificado correspondem à anotação efetuada pela CONTRATADA;

e) examinar os comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei e/ou pelo termo de referência;

f) examinar, por amostragem aleatória simples sem reposição, os documentos previstos no item "cc" da cláusula quarta de, pelo menos, 10% do total de empregados terceirizados, de modo que todos os empregados sejam fiscalizados ao final de um ano. Se o total de empregados terceirizados contratados for inferior a 10 (dez), o gestor do contrato deverá analisar os documentos de todos os empregados, no mínimo, a cada quatro meses;

g) relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na prestação dos serviços contratados;

h) intervir para corrigir ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, informando à Administração as inconformidades relacionadas com a execução do contrato que ultrapassem a sua competência de atuação, bem como sugerindo aplicação de sanções administrativas ou a rescisão da avença, quando for o caso;

i) emitir pareceres no processo administrativo referente à execução dos serviços, em especial quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;

j) receber e atestar, mensalmente, as notas fiscais e faturas correspondentes à prestação dos serviços, após conferência da documentação necessária, prestando informações a respeito de eventuais retenções ou glosas de valores devidos à contratada, tratando, ainda, de observar os procedimentos referentes ao pagamento de obrigações contratuais previstos na PORTARIA TRT 18ª GP/DG/SOF nº 06/2014;

k) verificar o prazo estabelecido no ajuste para apresentação das notas fiscais/faturas, recibos ou congêneres, exigindo seu cumprimento por parte da CONTRATADA;

l) cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança (controle de acesso de pessoas e veículos) e transporte;

m) propiciar acesso aos profissionais da CONTRATADA a suas dependências para a execução dos serviços, desde que devidamente identificados;

n) disponibilizar espaço físico nas dependências do Tribunal para uso da CONTRATADA;

o) monitorar as seguintes obrigações da contratada:

o.1) a jornada de trabalho e a frequência dos empregados terceirizados;

o.2) as escalas de trabalho e os dias do repouso semanal remunerado;

o.3) a observância dos feriados nacionais, estaduais e municipais;

o.4) concessão de folga compensatória em outro dia da semana em caso de necessidade de trabalho no dia destinado ao repouso ou pagamento em dobro, por motivo de não concessão da folga;

p) propor/analisar os pedidos de alterações contratuais, quando necessárias e de interesse da Administração;

q) notificar a CONTRATADA, por escrito, para que regularize a documentação trabalhista, previdenciária e fiscal, quando necessário;

r) solicitar à Autoridade Competente, após o recebimento definitivo, a restituição da garantia contratual em favor da CONTRATADA;

s) fornecer treinamento inicial aos técnicos da CONTRATADA após o fim da Fase de Planejamento, que contemplará:

s.1) estrutura organizacional e funcionamento do TRT18;

s.2) topologia da rede de dados.

s.3) política e normas de segurança da informação do TRT18;

s.4) utilização adequada do Sistema de Gestão do Service Desk e suas atualizações; e

s.5) atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA obriga-se a:

a) dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas;

b) exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências do Tribunal devidamente uniformizados e identificados com crachás;

b.1) a CONTRATADA fornecerá uniformes e crachás que deveram ser utilizados obrigatoriamente pelos integrantes da equipe técnica;

b.2) o crachá deverá ter os seguintes elementos:

b.2.1) nome do funcionário, composto pelo prenome e sobrenome;

b.2.2) foto recente do funcionário;

b.2.3) logotipo da empresa.

b.3) o uniforme será composto por:

b.3.1) calça social comprida confeccionada em tecido na cor preto ou azul marinho;

b.3.2) camisa estilo social ou gola polo, cor neutra, tecido de primeira linha;

b.3.3) sapato tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta;

b.3.4) meias na cor preta;

b.3.5) cinto modelo social, de couro e cor preta.

b.4) caso a CONTRATADA possua outro(s) tipo(s) de uniforme de padrão diferente do exigido, porém de similar especificação e qualidade, poderá apresentar antecipadamente o(s) modelo(s) ao TRT18, para análise e eventual aprovação pela CONTRATANTE, antes do início da prestação dos serviços.

b.5) os uniformes deverão ser repostos, anualmente ou à medida que sofrerem manchas ou avarias, de forma que os profissionais estejam sempre apresentáveis.

c) fornecer aos seus profissionais plano de treinamento:

c.1) com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, deverá promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os componentes da equipe técnica envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

c.2) os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TIC do TRT18 que exijam novas capacitações.

c.2.1) os treinamentos referentes aos sistemas de informação, desenvolvidos especificamente para o TRT18, serão fornecidos pela CONTRATANTE.

c.2.2) os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

c.3) os treinamentos deverão ser distribuídos ao longo dos primeiro ano de vigência do contrato e não poderão prejudicar o andamento dos serviços contratados.

c.4) em casos de mudanças de plataforma tecnológica ou no ambiente de atendimento por parte da CONTRATANTE, poderão ser planejados e

ministrados treinamentos extraordinários, em ação conjunta da CONTRATANTE e da CONTRATADA, observado o disposto nos itens anteriores.

d) Segurança da Informação:

d.1) na ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade, conforme modelo do Anexo D do Anexo I do Edital “Pregão Eletrônico nº 041/2015” e/ou Anexo III deste instrumento.

d.2) deverá a CONTRATADA apresentar Termo de Confidencialidade assinado pelos técnicos colocados à disposição da CONTRATANTE.

d.2.1) o Termo de Confidencialidade deverá seguir, no que couber, as diretrizes fixadas no modelo do Anexo D do Anexo I do Edital “Pregão Eletrônico nº 041/2015” e/ou Anexo III deste instrumento.

d.2.2) o prazo para a apresentação do Termo de Confidencialidade à CONTRATANTE será de 3(três) dias úteis, contados do termo inicial da Fase de Planejamento ou, no caso de novas contratações de técnicos, a partir da assinatura do contrato de trabalho.

d.3) os técnicos da CONTRATADA que desenvolverem atividades dentro no ambiente do CONTRATANTE, realizando atendimento das demandas contratadas, estão sujeitos às normas de controle de acesso, comportamento, segurança, entre outras que são determinadas por este órgão.

e) atividades de transição contratual e encerramento do contrato:

e.1) ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fazer a transição do Contrato, para o CONTRATANTE (ou para uma nova empresa terceirizada, por este designado, 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.

e.2) o Plano de Transição do contrato deverá ser apresentado por escrito ao CONTRATANTE, até 90 dias antes do encerramento do contrato, e deverá conter no mínimo:

e.2.1) os objetivos específicos de cada parte do Plano de Transição;

e.2.2) as recursos que a CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para efetivar a Transição;

e.2.3) as premissas e dependências técnicas, pertinentes ao Plano de Transição;

e.2.4) as exigências específicas da Transição;

e.2.5) cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis);

e.2.6) levantamento de riscos;

e.2.7) previsão de quantidade mínima de horas por dia, para execução da transição contratual, que não poderá ser no total, inferior a 80 (oitenta) horas.

e.3) a CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços deverão transferir para a CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

f) aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões, nos termos do artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93;

g) responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, atendendo sempre à cordialidade, à moral e à urbanidade;

h) assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente ao Contratante ou a terceiros, em virtude de culpa ou dolo na execução do contrato, independente de ocorrerem ou não em áreas afetas à execução de suas atividades;

i) capacitar todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, observada a carga horária mínima de duas horas mensais, com ênfase na prevenção de acidentes, conforme determina a Resolução nº 98, de 28/04/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

j) preencher, no mínimo, 10% (dez por cento) dos postos previstos neste contrato com trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual, conforme determina a Resolução nº 131/2013 do CSJT;

k) responder inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, seguro de acidentes, impostos e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços oriundos da contratação;

l) executar todos os serviços obedecendo a melhor técnica vigente, enquadrando-os, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas;

m) emitir Nota Fiscal/Fatura correspondente à sede ou filial da empresa que apresentou a documentação na fase de habilitação;

n) responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços, assumindo todas as responsabilidades e tomando as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;

o) implantar, de forma adequada, a planificação, a execução e a supervisão permanente dos serviços, objetivando obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de modo metucioso e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências onde se realizarem os serviços;

p) considerar que a ação de fiscalização do CONTRATANTE não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;

q) acatar a fiscalização do serviço contratado e atender às solicitações do gestor imediatamente, inclusive os pedidos justificados de substituição de empregados;

r) indicar, a partir da assinatura do contrato, preposto, formalmente nomeado, que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, a quem caberá:

r.1) controlar a frequência dos empregados designados para a execução das atividades aqui especificadas;

r.2) coordenar a execução dos serviços;

r.3) exercer atividades de apoio administrativo, tais como: entrega de

Proc. TRT/18ª nº16494/2014

contracheques, vale-transporte, vale-alimentação, verificação do registro de ponto eletrônico e outras obrigações de responsabilidade da CONTRATADA, conforme consignado neste Contrato;

s) encaminhar à Administração, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a homologação da Fase de Planejamento:

s.1) relação dos profissionais a serem alocados para a prestação dos serviços, devendo sempre atualizá-la em caso de substituição, contendo: nome completo, cargo/função exercida, valor do salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, horário de trabalho, número do registro geral (RG) e do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando couber;

s.2) cópia das Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS de todos os empregados, com o objetivo de verificar se a função exercida, o registro dos dados e o salário especificado correspondem à anotação efetuada pela empresa;

t) dar conhecimento prévio ao gestor do contrato das alterações de empregados a serem efetuadas, decorrentes de substituições, exclusões ou inclusões necessárias;

u) reparar ou indenizar todos e quaisquer danos causados aos bens do CONTRATANTE pelo pessoal encarregado da execução dos serviços;

v) prover os equipamentos de proteção Individual – EPI's;

w) responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Administração;

x) proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não aquelas imediatas ao trabalho dos mesmos e que executem quaisquer outras atividades durante o horário em que estiverem prestando o serviço;

y) observar, rigorosamente, as normas que regulamentam o exercício de suas atividades, cabendo-lhe inteiramente a responsabilidade por eventuais transgressões;

z) não transferir, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade para outras entidades, salvo expressa autorização formal por parte deste Tribunal;

aa) responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como:

aa.1) salários, inclusive férias e 13º salário;

aa.2) encargos previdenciários;

aa.3) seguros de acidente;

aa.4) taxas, impostos e contribuições;

aa.5) indenizações;

aa.6) vales-refeição;

aa.7) vales-transporte;

aa.8) ônus de fornecimento de crachás, uniformes e equipamentos.

bb) pagar os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas, inclusive férias, 13º salário, vale-transporte e vale-alimentação, quando

cabível, no prazo legal;

cc) apresentar ao gestor do contrato, mensalmente, juntamente com a fatura, os seguintes documentos:

cc.1) Certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais, à dívida ativa da União e INSS (CND);

cc.2) Certidão conjunta negativa de débitos junto às fazenda estadual ou distrital e municipal do domicílio ou sede da contratada”;

cc.3) Certidão de Regularidade junto ao Fundo de Garantia de Serviços (FGTS/CRF);

cc.4) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

cc.5) Comprovação de pagamento de salários, inclusive férias e 13º salário, quando cabível, de vale-transporte e de vale-alimentação de todos os empregados, por meio de cópia dos contracheques devidamente assinados pelos empregados ou cópia da folha de pagamento analítica do mês anterior ao da prestação dos serviços, em que conste como tomador o TRT18, e dos respectivos comprovantes de depósitos bancários;

cc.6) Comprovantes do recolhimento do FGTS e da contribuição social previdenciária (INSS) de todos os empregados, por meio de:

cc.6.1) cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP);

cc.6.2) cópia da GRF do FGTS com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante emitido quando o recolhimento for via internet;

cc.6.3) cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do arquivo SEFIP (RE);

cc.6.4) cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET);

cc.6.5) cópia do comprovante de declaração à Previdência;

cc.6.6) cópia da GPS com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante emitido quando o recolhimento for via internet;

dd) registrar e controlar a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, bem como as demais ocorrências, mantendo um controle rigoroso do banco de horas;

ee) providenciar a assinatura tanto dos documentos de abertura da conta depósito vinculada, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do Tribunal ao banco, quanto do termo específico que permita ao Tribunal ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal;

ff) apresentar, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços – em decorrência da extinção ou da rescisão do contrato –, bem como nas demissões ocorridas durante a vigência contratual:

ff.1) a comprovação do pagamento das verbas rescisórias (saldo de salário, 13º salário proporcional, férias indenizadas, 13º salário indenizado, aviso-prévio indenizado, multa do FGTS, horas-extras e eventuais adicionais previstos em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho);

ff.2) cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho - TRCT dos empregados terceirizados, devidamente homologados pelo sindicato da categoria, quando exigível;

ff.3) cópia das guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

ff.4) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; ou

ff.5) a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, por meio de declaração por escrito da empresa, cópia da CTPS e do contracheque do empregado referente ao mês subsequente ao do encerramento do contrato celebrado com este Tribunal; e

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

§ 1º A CONTRATADA deverá elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego e Resolução nº 114/2014 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

§ 2º Nos termos do artigo 4º da Resolução nº 156, de 8 de agosto de 2012, do Conselho Nacional de Justiça, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição do CONTRATANTE para o exercício de funções de chefia, pessoas condenadas em decisão com trânsito em julgado ou proferida por órgão jurisdicional colegiado por:

I - atos de improbidade administrativa;

II - crimes:

a) contra a administração pública;

b) contra a incolumidade pública;

c) contra a fé pública;

d) hediondos;

e) praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando;

f) de redução de pessoa à condição análoga à de escravo;

g) eleitorais, para os quais a lei comine pena privativa de liberdade;

h) de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.

§ 3º Na mesma proibição incidem aqueles que tenham:

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

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

III - tido suas contas relativas ao exercício de cargos ou funções públicas rejeitadas por irregularidade insanável que configure ato doloso de improbidade

administrativa, por decisão irrecorrível do órgão competente.

§ 4º Nos termos do art. 3º da Resolução nº 07, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal contratante. Na ocorrência de quaisquer uma das hipóteses descritas, a CONTRATADA deverá comunicar, de imediato e por escrito, a este Tribunal.

CLÁUSULA QUINTA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de atendimento serão executados nas instalações do Complexo Trabalhista de Goiânia, situado a rua T-51 esquina com rua T-1, Quadra T-22, Lotes 1 a 24, Setor Bueno, Goiânia – Goiás, atuando sobre a plataforma tecnológica descrita no Anexo I do Edital "Pregão Eletrônico nº 041/2015" e que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério do CONTRATANTE.

§ 1º O horário de funcionamento da Central Serviços será das 07h às 19h.

§ 2º A descrição dos serviços a serem executados estão especificados no item 3 do Anexo I do Edital "Pregão Eletrônico nº 041/2015" e/ou Anexo I deste instrumento.

§ 3º As condições e prazos de execução do serviço deverão obedecer ao disposto nos itens 6 e 7 do Anexo I do Edital "Pregão Eletrônico nº 041/2015" e/ou Anexo II deste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

Após a execução integral do contrato, o gestor deverá, nos termos do art.73, inciso I, alínea "a" da Lei 8.666/93, efetuar o recebimento provisório do objeto, mediante Termo circunstanciado.

§1º Assinado o Termo de Recebimento Provisório, a equipe de Gestão da Contratação deverá, no prazo de 90 dias, efetuar o recebimento definitivo do objeto, mediante Termo circunstanciado.

§2º Constatada qualquer conduta da CONTRATADA em desacordo com o ordenamento jurídico ou com os termos contratuais, o Termo de Recebimento Definitivo ficará condicionado ao saneamento da ilegalidade.

§3º Na contagem dos prazos previstos neste Contrato, exclui-se o dia de início e inclui-se o dia do vencimento. Os prazos se iniciam e vencem em dias úteis.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇO

O preço total mensal para execução dos serviços contratados é de R\$...... (.....).

Parágrafo único. Os preços contratados deverão compreender todas as despesas com mão de obra, impostos, encargos sociais e previdenciários, taxas, seguros, transportes e qualquer outra que incida ou venha incidir sobre o objeto da presente contratação.

CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO

O CONTRATANTE efetuará o pagamento mensalmente à CONTRATADA até o quinto dia útil, nos casos em que o valor contratado estiver dentro do limite da dispensa de licitação, previsto no inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666/1993, e até o décimo dia útil quando acima deste limite, prazo esse contado a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura ou congênere, emitida com data do 1º(primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, que deverá ser atestada pela autoridade competente somente se os serviços aos quais se referem tiverem sido efetivamente prestados, ocasião em que será verificada a regularidade fiscal da CONTRATADA, por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), o Certificado de Regularidade Social de FGTS - CRF, bem como a prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT). Será verificada, por ocasião do primeiro pagamento o cumprimento do estabelecido na cláusula décima segunda deste contrato.

§ 1º As notas fiscais, faturas, recibos ou congêneres deverão ser recebidas somente pelo gestor/fiscal do contrato, mediante a aposição de carimbo, no qual seja consignada a data e a hora do seu recebimento.

§ 2º A CONTRATADA terá o prazo de 4 (quatro) dias úteis, da data de comunicação da validação Relatório Técnico de Atividades (RTA), para a apresentação da correspondente nota fiscal/fatura, para atesto do gestor do contrato, sob pena de aplicação da multa prevista neste contrato.

§ 3º A correspondente nota fiscal/fatura ou congênere deverá ser apresentada pela contratada até o 18º (décimo oitavo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob pena de incorrer em multa prevista no item 15 da tabela 2 da cláusula décima terceira.

§ 4º Para execução do pagamento, a CONTRATADA deverá fazer constar da nota fiscal/fatura correspondente, emitida em original ou meio eletrônico, sem emendas, rasuras ou borrões, em letra bem legível em nome do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, CNPJ nº 02.395.868/0001-63, o nome do Banco, o número de sua conta bancária e a respectiva Agência. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e

Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

§ 5º Na ocorrência da rejeição de nota fiscal/fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo estipulado no *caput* passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação, examinadas as causas da recusa.

§ 6º A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser, obrigatoriamente, acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada através de consulta “on-line” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/1993.

§ 7º Haverá retenção sobre o montante mensal do pagamento devido à CONTRATADA dos valores referentes aos seguintes encargos: férias; 1/3 constitucional; 13º salário; multa do FGTS por dispensa sem justa causa; incidência dos encargos sociais (INSS, SESI, SESC, SENAI, SENAC, INCRA, Salário-Educação, FGTS, RAT+FAT, SEBRAE, etc) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

§ 8º Os percentuais dos encargos indicados no parágrafo anterior serão calculados conforme tabela abaixo:

Itens	Percentuais
Encargos Sociais	%
Férias	%
1/3 Constitucional	%
13º Salário	%
Subtotal	%
Incidência encargos	%
Multa FGTS	%
A Contingenciar	%

§ 9º O pagamento dos salários, bem como das verbas rescisórias, dos empregados pela CONTRATADA deverá ocorrer via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração.

§ 10 Com a assinatura deste contrato, a CONTRATADA autoriza a Administração contratante a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, bem como das contribuições

previdenciárias e do FGTS, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis. A contratada autorizará, também, a retenção, a qualquer tempo, da garantia na forma do inciso XIX do art. 19 da Instrução Normativa MPOG nº 02/2008.

§ 11 Em caso de ocorrência de rescisão trabalhista de algum empregado que estiver prestando serviços nas dependências deste Tribunal, será necessário, também, a apresentação deste termo de rescisão, devidamente quitado.

§ 12 Todos os pagamentos serão submetidos ao que estabelece a Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11/01/2012, da Secretaria da Receita Federal, publicada no DOU de 12/01/2012.

§ 13 Em cumprimento à Instrução Normativa acima citada, este Tribunal reterá, na fonte, o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (CONFINS) e a Contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuarem às pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, observados os procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

§ 14 Não serão retidos os valores correspondentes ao IRPJ e às contribuições de que trata a Instrução Normativa nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, nos pagamentos efetuados a:

- a) instituições de educação e de assistência social, sem fins lucrativos, a que se refere o art. 12 da Lei nº 9.532, de 10/12/1997;
- b) instituições de caráter filantrópico, recreativo, cultural, científico e às associações civis, a que se refere o art. 15 da Lei nº 9.532, de 1997; e
- c) pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em relação às suas receitas próprias.

§ 15 Para efeito do disposto no parágrafo anterior, a CONTRATADA deverá apresentar, a cada pagamento, declaração ao CONTRATANTE, na forma dos Anexos II, III e IV da referida Instrução Normativa, conforme o caso, em 2 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal.

§ 16 Os valores das tarifas bancárias de abertura e de manutenção da conta depósito vinculada são fixados conforme ajuste firmado com o Banco do Brasil S.A. A taxa de abertura e manutenção da conta depósito vinculada serão suportadas pela taxa de administração constante da proposta comercial da CONTRATADA.

§ 17 A taxa de abertura e manutenção da conta depósito vinculada serão suportadas pela taxa de administração constante da proposta comercial da CONTRATADA.

§ 18 Por razões de ordem legal e orçamentária que regem as
Proc. TRT/18ª nº16494/2014

atividades da Administração Pública, os serviços efetuados em determinado exercício (ano civil) não poderão ser faturados tendo como referência o ano seguinte.

§ 19 A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, possuir conta bancária vinculada ao seu CNPJ, ficando o pagamento condicionado à informação dos dados dessa conta na nota fiscal ou fatura de serviço.

§ 20 Todos os pagamentos mensais devidos à CONTRATADA sofrerão retenções de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros, conforme disposto neste contrato.

§ 21 Deverá a Administração realizar a retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a CONTRATADA obtiver a Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,5 (nove e meio) pontos, conforme tabela de desconto do subitem 6.5.15, Anexo I do Edital “Pregão Eletrônico nº 041/2015” e/ou Anexo I deste instrumento.

§ 22 Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM: $I \times N \times VP$, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX= Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

§ 23 Para a liberação dos recursos existentes em conta-depósito vinculada bloqueada para movimentação, após o encerramento da vigência contratual, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos previstos na alínea “ii” da cláusula quarta e serão considerados, para fins de liberação, apenas os valores pagos a título de 13º salário, férias, 1/3 constitucional, multa de FGTS e incidência dos encargos e previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, referentes ao período em que o empregado terceirizado tenha efetivamente trabalhado para o Tribunal, respeitada a vigência do respectivo contrato administrativo. O saldo remanescente da conta vinculada, bem como da garantia contratual e dos valores das faturas correspondentes ao último mês de prestação de serviços eventualmente retidos somente serão devolvidos à CONTRATADA após constatada a inexistência de pendências quanto à quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

CLÁUSULA NONA - DA REPACTUAÇÃO

Os preços da mão de obra serão repactuados em decorrência de alterações nas Convenções ou Acordos Coletivos, ou na legislação trabalhista e previdenciária.

§ 1º Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:

I - da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou

II - da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

§ 2º Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

§ 3º As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

§ 4º É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

§ 5º As repactuações a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da CONTRATADA com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do art. 65, II, “d” da Lei nº 8.666/1993, e observados os parágrafos subsequentes.

§ 1º As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de

consequências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato.

§ 2º A demonstração analítica será apresentada em conformidade com a Planilha de Custos e Formação de preços referida no Anexo E do Edital “Pregão Eletrônico nº 041/2015”.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA

O presente instrumento terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II da Lei nº 8.666/93, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

§1º O presente contrato poderá ser prorrogado, por 24 (vinte e quatro) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea, e autorizado formalmente pela autoridade competente:

- a) prestação regular dos serviços;
- b) manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço;
- c) manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a Administração;
- d) concordância expressa da CONTRATADA pela prorrogação; e
- e) a contratada não tenha sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou deste órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos.

§2º A vantajosidade econômica para prorrogação do contrato estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, uma vez que este termo contém a previsão de que os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuados com base em convenção, acordo coletivo ou em decorrência de lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA

Nos termos do art. 56 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA deverá, 10 (dez) dias após a assinatura deste contrato, apresentar, na Seção de Gestão de Contratos, da Coordenadoria de Licitações e Contratos deste Tribunal, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo este ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; quando em dinheiro, deverá ser efetuada em conta específica com correção monetária em favor do Tribunal.

Proc. TRT/18ª nº16494/2014

Regional do Trabalho da 18ª Região; ou
b) seguro-garantia; ou
c) fiança bancária.

§ 1º A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

§ 2º A garantia mencionada no *caput* deverá ser renovada a cada período de 24 (vinte e quatro) meses, devendo seu valor ser atualizado nas mesmas condições contratuais.

§ 3º Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data em que for notificada pelo CONTRATANTE.

§ 4º A garantia de que trata o *caput* desta cláusula terá validade desde o início da vigência contratual até 3 (três) meses após o término desta, e somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o final do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE.

§ 5º O prazo de extinção da garantia poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

§ 6º O prazo estabelecido no *caput* poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela CONTRATADA durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo CONTRATANTE.

§ 7º Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, o CONTRATANTE, prevendo a necessidade de utilização da garantia, deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA bem como as decisões finais de 1ª e última instância administrativa.

§ 8º A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no § 1º, podendo as cláusulas da apólice de seguro-garantia serem recusadas pela Administração, mediante motivo justificável.

§ 9º Até que Contratada apresente os documentos previstos na alínea “ff”, da cláusula quarta o CONTRATANTE reterá a garantia prestada e os valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

§ 10 Havendo repactuação do contrato ou acréscimo de serviços, a garantia será acrescida conforme o novo valor do contrato.

§ 11 Com a assinatura deste contrato o CONTRATANTE fica autorizado a reter, a qualquer tempo, a garantia ofertada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

I - Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores deste Tribunal, pelo prazo de 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação, se a CONTRATADA:

- a) apresentar documentação falsa;
- b) fraudar na execução do contrato;
- c) comportar-se de modo inidôneo;
- d) fizer declaração falsa;
- e) cometer fraude fiscal; ou
- f) cometer falta grave, conforme caracterizado no inciso XXVI do art.

19 da Instrução Normativa nº 2, da SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008, sem prejuízo da rescisão contratual.

II - Ficar caracterizada fraude na execução do contrato, quando a CONTRATADA:

- a) elevar arbitrariamente os preços;
- b) alterar substância, qualidade ou quantidade dos serviços prestados;
- c) entregar um serviço por outro;
- d) tornar, por qualquer modo, injustamente, mais onerosa a execução da contratação.

III - Ficar caracterizado comportamento inidôneo, quando:

- a) constatada má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo do CONTRATANTE;
- b) atuação com interesses escusos;
- c) reincidência em faltas que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE;
- d) tiver sofrido condenação definitiva por ter praticado, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

e) praticar atos ilícitos, visando a frustrar os objetivos da execução do contrato;

f) reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução do Contrato, sem consentimento prévio do CONTRATANTE.

IV - Com fundamento nos artigos 86 e 87 Lei nº 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita, nos casos abaixo relacionados, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, salvo se a falta advier de caso fortuito, motivo de força maior ou outras justificativas, todas devidamente comprovadas e acatadas pela Administração, às seguintes penalidades:

a) advertência, nas hipóteses de descumprimento de cláusulas contratuais de que não resulte prejuízo para a Administração;

b) multas de:

b.1) 0,1% (um décimo por cento) ao dia sobre o valor do contrato em caso de atraso no início da execução do contrato, limitada a incidência a 10 (dez) dias. Após o décimo dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença e de outras penalidade cabíveis;

b.2) 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do contrato, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem b.1, com aceitação do objeto pela Administração;

b.3) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida ou atraso superior a 15 (quinze) dias quando, a critério da Administração, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença e de outras penalidade cabíveis;

b.4) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso de inobservância do prazo fixado para a prestação da garantia. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas;

b.5) Além dessas, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas TABELAS abaixo:

TABELA 1

Grau	Correspondência – Valor Mensal do Serviço
1	0,50%
2	1,00%
3	2,00%
4	4,00%
5	6,00%

6	8,00%
7	10,00%
8	15,00%
9	20,00%
10	30,00%
11	35,00%

TABELA 2

Item	Descrição	Grau	Incidência
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letais.	10	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
2	Destruir ou danificar documentos/equipamentos/instalações do contratante, por culpa ou dolo de seus agentes.	4 (culpa) 6 (dolo)	Por ocorrência, sem prejuízo da reparação do dano
3	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização do Tribunal	9	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
4	Deixar que seus empregados executem quaisquer outras atividades que não digam respeito aos serviços prestados, em horário de expediente	6	Por empregado
5	Retirar das dependências do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo sem autorização prévia do responsável (se for o caso)	6	Por ocorrência
6	Retirar empregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE	5	Por empregado
7	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização e previstos em contrato, sem justificativa	7	Por dia, limitado a 35% do valor mensal do serviço e sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
8	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	6 (parcial) 8 (total)	Por dia, limitado a 35% do valor mensal do serviço e sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
9	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato	7	Por ocorrência

10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicar/meta de nível de serviço manipulado	8	Por indicadores/metras de níveis de serviço, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
11	Apresentar, após o termino da Fase de Estabilização do Serviço, por 4 (quatro) ou mais vezes consecutivas, a NMA menor que 9,0.	6	Por ocorrência, sem prejuízo do abatimento previsto na tabela do subitem 6.5.15 e da possibilidade de rescisão contratual.
12	Apresentar, após o termino da Fase de Estabilização do Serviço, por 2 (duas) ou mais vezes consecutivas, a NMA menor que 8,0.	7	Por ocorrência, sem prejuízo do abatimento previsto na tabela do subitem 6.5.15 e da possibilidade de rescisão contratual.
13	Apresentar, após o termino da Fase de Estabilização do Serviço, por 6 (seis) ou mais vezes alternadas, a NMA menor que 8,0.	8	Por ocorrência, sem prejuízo do abatimento previsto na tabela do subitem 6.5.15 e da possibilidade de rescisão contratual.
14	Violação de quaisquer cláusulas do Termo de Confidencialidade	11	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual.

PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:

15	Apresentar a nota fiscal para atesto do gestor do contrato até o décimo oitavo dia do mês subsequente ao da prestação do serviço ou em descoformidade com as diretrizes do §3º da cláusula oitava	1	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias.
16	recompôr, no prazo estipulado, a garantia contratual	1	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias e sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
17	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados	1	Por ocorrência
18	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO ou cumprir qualquer outra determinação formal ou instrução complementar da fiscalização ;	5	Por ocorrência
19	Comunicar ao contratante qualquer anormalidade referente à execução dos	2	Por ocorrência

	serviços		
20	Fornecer uniformes, na quantidade estipulada, para a categoria (se for o caso)	2	Por empregado e por dia, limitada a incidência a 10 (dez) dias
21	Apresentar as fichas com documentação dos empregados, bem assim mantê-las atualizadas	6	Por ocorrência
22	Informar à contratada modificações no efetivo de empregados	6	Por ocorrência
23	Atender, no prazo fixado pela fiscalização, pedido justificado de substituição de empregado	2	Por empregado e por dia, limitada a incidência a 10 (dez) dias
24	Encaminhar à fiscalização, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, os documentos exigidos na alínea “s” da cláusula quarta	2	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias
25	Apresentar mensalmente ao gestor do contrato a documentação exigida na alínea “cc” da cláusula quarta	7	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
26	Apresentar os esclarecimentos formais solicitados pela fiscalização para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida na alínea “cc” da cláusula quarta	1	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias
27	Capacitar todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, conforme determina a Resolução nº 98, de 28/04/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho	3	Por ocorrência
28	providenciar a assinatura tanto dos documentos de abertura da conta depósito vinculada, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do Tribunal ao banco, quanto do termo específico que permita ao Tribunal ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal.	2	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias e sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
29	Fornecer em até 60 (sessenta) dias, a contar da assinatura do contrato, endereço da matriz, filial ou escritório em Goiânia-GO, bem como número de telefone comercial fixo, móvel, fax e endereço eletrônico (e-mail), devendo manter os dados atualizados	2	Por dia de atraso, limitada a incidência a 10 (dez) dias
30	Cumprir quaisquer obrigações não	4	Por ocorrência

	previstas nesta tabela ou reincidir em atos penalizados com advertência		
31	Manter as condições de habilitação durante a contratação	8	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos e situações:

Item	Infração	Prazo
1	Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos para o CONTRATANTE	Por 1 (um) ano, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
2	Execução insatisfatória, que tenha acarretado prejuízos para o CONTRATANTE	Por 1 (um) ano, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
3	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada	Por 1 (um) ano, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
4	Deixar de iniciar ou suspender totalmente a execução dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito	Por 02 (dois) anos, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
5	Deixar de recolher FGTS, contribuições sociais e previdenciárias, bem como não pagamento dos salários, vales-transporte, vales refeição e demais verbas trabalhistas	Por 02 (dois) anos, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do artigo 87, inciso IV da Lei nº 8.666/1993.

§ 1º A aplicação de multa não impede, a critério da Administração, a aplicação das demais sanções de advertência, de impedimento/suspensão do direito de licitar e de inidoneidade, bem como a rescisão da contratação.

§ 2º O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado da garantia e dos pagamentos eventualmente devidos pelo
Proc. TRT/18ª nº16494/2014

CONTRATANTE, ou ainda cobrada diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente.

§ 3º Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes para a quitação de eventuais multas, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de até 10 (dez) dias, contados da comunicação oficial, sob pena de ser incluído o valor na Dívida Ativa da União.

§ 4º As penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas somente serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente do CONTRATANTE, e, desde que formuladas no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas da data do vencimento estipulada para o cumprimento da obrigação contratual.

§ 5º As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o contratado, na forma da lei.

§ 6º Será de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, não se aplicando cumulativamente as multas presentes na Tabela 2, a multa no caso de rescisão por ato unilateral da Administração, motivado por culpa da CONTRATADA, não se eximindo esta pelas reparações dos prejuízos e das demais sanções cabíveis.

§ 7º A execução parcial do objeto configurará inexecução total, para fins de aplicação da multa e rescisão contratual previstas no parágrafo anterior.

§ 8º Em relação as penalidades acima, a renovação contratual não terá o condão de eliminar a contagem já iniciada na vigência anterior.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO

A rescisão do contrato se dará nos casos previstos na Tabela 2 da cláusula décima terceira e também nos termos dos artigos 78 e 79 da Lei nº 8.666/1993.

§ 1º No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

§ 2º No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

§ 3º É admitida a fusão, cisão ou incorporação da empresa, bem assim sua alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura, desde que não prejudique a execução do contrato, cabendo à Administração decidir pelo prosseguimento

ou rescisão do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS DIREITOS DO CONTRATANTE EM CASO DE RESCISÃO

Na hipótese de rescisão administrativa do presente contrato, a CONTRATADA reconhece, de logo, o direito do CONTRATANTE de adotar, no que couber, a seu exclusivo critério, as medidas que vão a seguir discriminadas:

- a) assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio do CONTRATANTE;
- b) ocupação e utilização do local, instalações, equipamentos, materiais e pessoal empregado na execução do contrato, necessários à sua continuidade, na forma prevista na legislação em vigor;
- c) execução da garantia contratual, quando couber, para ressarcimento da Administração, e dos valores das multas e indenizações a ela devidos;
- d) retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE;

§ 1º Caso a CONTRATADA cometa falhas sucessivas ou demonstre desempenho insatisfatório ou imperícia na execução de determinado (s) tipo (s) de serviço (s) compreendido (s) no escopo do presente contrato, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, a seu critério, executar diretamente ou adjudicar os serviços em questão à outra empresa, nos termos da Lei, após comunicação por escrito à CONTRATADA, sendo certo que a CONTRATADA arcará com todas as despesas daí decorrentes.

§ 2º A utilização, pelo CONTRATANTE, do direito a ele assegurado no parágrafo anterior, não implicará, necessariamente, em renúncia aos demais recursos postos à sua disposição por este contrato, não cabendo à CONTRATADA reivindicações de quaisquer natureza em consequência da aplicação, pelo CONTRATANTE, do disposto no caput.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

I – A assinatura deste Contrato será sucedida de:

I.1. Solicitação ao Banco do Brasil de abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - , no nome da CONTRATADA, devendo a instituição bancária oficial o Tribunal sobre a abertura da referida conta-depósito, na forma do modelo consignado no Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o CONTRATANTE e o Banco do Brasil;

I.2. Assinatura, pela CONTRATADA, no prazo de vinte dias a contar da data em que for notificada, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de autorização dirigida ao Banco do Brasil para que o

Proc. TRT/18ª nº16494/2014

Tribunal tenha acesso aos saldos e extratos e condicione a movimentação dos valores depositados a sua autorização.

II - A CONTRATADA poderá solicitar autorização do CONTRATANTE para:

II.1.resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – o valor despendido com o pagamento de encargos trabalhistas e sociais que estejam contemplados no § 7º da cláusula oitava, desde que comprovadamente se refiram aos empregados alocados pela CONTRATADA para prestação de serviços ao Tribunal.

II.2.movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – diretamente para a conta corrente dos empregados alocados na execução do contrato, para o pagamento de verbas trabalhistas discriminadas no § 7º da cláusula oitava deste instrumento.

§ 1º Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, conforme previsto no inciso II.1 desta cláusula, a CONTRATADA, após a realização do pagamento dos encargos trabalhistas e sociais, deverá apresentar à Coordenadoria de Manutenção e Projetos, os documentos comprobatórios de cada um dos empregados favorecidos.

§ 2º Comprovando o pagamentos dos encargos retidos, a Secretaria de Orçamento e Finanças, com auxílio da Secretária de Cálculos Judiciais, realizará a conferência e ratificação dos cálculos apresentados pela CONTRATADA e expedirá autorização para o resgate do valor pago pela mesma, encaminhando o respectivo documento ao Banco do Brasil e, no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da apresentação dos documentos comprobatórios.

§ 3º Na situação descrita no inciso II.2 desta cláusula, o Tribunal solicitará ao Banco do Brasil S.A. que, no prazo máximo de dez dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

§ 4º Será retido do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada, o valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito, caso o Banco do Brasil S.A. promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

§ 5º Os saldos da conta-depósito – bloqueada para movimentação – serão remunerados diariamente pelo índice da poupança ou por outro definido no Contrato nº 038/2015, firmado entre o CONTRATANTE e o Banco do Brasil, aplicando-se sempre o de maior rentabilidade.

§ 6º Durante a execução do contrato poderá ocorrer liberação de valores da conta-depósito vinculada, mediante autorização do Tribunal, que para tanto

expedirá ofício ao Banco do Brasil S.A., que deverá comunicar ao Tribunal a movimentação ocorrida na conta-depósito.

§ 7º Os depósitos de que trata o § 7º da cláusula oitava devem ser efetivados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, aberta em nome da CONTRATADA e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do CONTRATANTE, nos termos do Acordo de Cooperação Técnica firmado com o Banco do Brasil, sem prejuízo da retenção, na fonte, dos tributos e contribuições previstos na legislação.

§ 8º Os percentuais dos encargos trabalhistas a serem deduzidos do valor mensal devido a contratada, para a prestação dos serviços, serão obtidos por meio da proposta apresentada pela adjudicatária, conforme disposto no parágrafo único do art. 9º da Portaria TRT 18 GP/DG/SOF nº 06/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes desta contratação, correrão à conta da dotação orçamentária consignada ao Programa de Trabalho 02.061.0571.4256.0052, Natureza da Despesa 3390.37, Nota de Empenho 2015NE00.....,de de 2015, no valor de R\$ (.....).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

Fica eleito o Foro da cidade de Goiânia-GO, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões relacionadas com o presente Contrato, que não puderem ser resolvidas pela via Administrativa.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Goiânia-GO, de de 2015.

.....
Diretor-Geral
TRT/18ª

.....
.....
CONTRATADA

Testemunha:

Nome:

CPF:

Testemunha:

Nome:

CPF:

ANEXO I

Transcrição textual do Item 3 do Termo de Referência – Anexo I do Pregão Eletrônico nº 041/2015.

3 DESCRIÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O Serviço de *Service Desk* configura-se em uma Central de Serviço que efetua as atividades de execução de rotinas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, classificação, análise e diagnóstico de solicitações de serviços de acordo com as práticas descritas na ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

1.2 A Central de Serviços será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, a saber:

1.2.1 Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível (atendimento remoto);

1.2.2 Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível (atendimento remoto e presencial);

1.2.3 Serviço de supervisão do atendimento;

1.2.4 Serviço de gestão da base de conhecimento.

1.3 A CONTRATADA deverá operacionalizar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:

1.3.1 Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC do TRT18 para o registro de incidentes, requisições, problemas e esclarecimento de dúvidas relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários.

1.3.2 Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisões gerenciais.

1.3.3 Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC com base nos níveis de serviços definidos.

1.3.4 Registrar e acompanhar todos os incidentes e requisições de serviços visando o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço.

1.3.5 Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário.

1.3.6 Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

1.4 A CONTRATADA deverá prover os seguintes itens para execução dos serviços:

1.4.1 Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.

1.4.2 Um aparelho celular/rádio para a equipe de atendimento e suporte de segundo nível, com comunicação em grupo.

1.4.3 Manuais, roteiros de atendimento (scripts), artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.

1.4.4 Crachás e uniformes, conforme disposto no subitem 9.1, que deverão ser utilizados obrigatoriamente pelos integrantes da equipe técnica.

1.4.5 Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Serviços.

1.5 Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:

1.5.1 Instalações físicas e mobiliárias adequadas;

1.5.2 Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos;

1.5.3 Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, switches, etc) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;

1.5.4 Softwares de apoio necessários à prestação dos serviços, a ser utilizados na Central de Serviços.

1.6 Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos e atualizados no **Sistema de Gestão do Service Desk** fornecido pela CONTRATANTE, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

1.7 A CONTRATADA, deverá desenvolver e manter os roteiros de atendimento para as equipes de suporte de primeiro e segundo níveis.

1.8 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

1.9 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, seguindo as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

1.10 Detalhamento dos Serviços**1.10.1 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível (atendimento remoto)**

1.10.1.1 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC do TRT18, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

1.10.1.2 O estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários de TIC é prática recomendada pela biblioteca de boas práticas em gestão de serviços de TI- ITIL V3, visando assegurar a entrega de serviços de TIC com qualidade, eficiência e economia.

1.10.1.3 O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TIC do TRT18, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

1.10.1.4 A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos anexo A - Perfis Profissiográficos.

1.10.1.5 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.

1.10.1.6 A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

- Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
- Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência;
- Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes do TRT18;
- Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da base de conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;

- Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais grupos solucionadores, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;
- Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;
- Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- Registrar na ferramenta de **Gestão do Service Desk** todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o TRT18), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRT18 e seu uso;
- Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Serviço de Atendimento os problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRT18 ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções e manuais fornecidos pelo TRT18;
- Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pelo TRT18;
- Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações do TRT18;

- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

1.10.2 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível:

1.10.2.1 O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade.

1.10.2.2 A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

1.10.2.3 O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto), ou presencial, sendo que as unidades do interior do estado serão atendidas exclusivamente na modalidade remota.

1.10.2.4 A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no anexo A - Perfis Profissiográficos.

1.10.2.5 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- Prestar suporte remoto aos usuários de TIC do TRT18, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas escalados pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRT18 e seu uso;
- Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reinicialização de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC do TRT18;
- Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- Contatar as equipes internas da área de TIC do TRT18 para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRT18 que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC do TRT18;

- Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TRT18;
- Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços;
- Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TRT18;
- Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo TRT18, quando for o caso;
- Oferecer orientações técnicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

1.10.2.6 Para fins de organização e especialização da equipe, o atendimento de 2º nível será subdividido em três grupos definidos de acordo com o tipo de serviço e usuários atendidos:

- Grupo de atendimento de serviços gerais de TIC;
- Grupo de atendimento de infraestrutura de rede e TOIP (Telefonia sobre IP);
- Grupo de atendimento de serviços prioritários.

1.10.3 Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico

1.10.3.1 O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe técnica da CONTRATADA, monitorando e propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

1.10.3.2 Estes serviços serão executados pelo profissional da CONTRATADA denominado Supervisor de Atendimento.

1.10.3.3 Principais atividades a serem executadas:

- Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Atendimento e Suporte Técnico da CONTRATADA, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE, de roteiros de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de

problemas resolvidos com respostas padronizadas;

- Definir, juntamente com a equipe do TRT18, os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico;
- Avaliar a eficiência dos técnicos de suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, número de solicitações escaladas para outro nível, etc.);
- Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;
- Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais;
- Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões preestabelecidos;
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico aos usuários;
- Definir, em conjunto com equipe de TIC da CONTRATANTE, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários de TIC;
- Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais;
- Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir;
- Além das atividades descritas acima, a CONTRATADA deve considerar outras possibilidades, inerentes a esse tipo de serviço;

1.10.4 Serviço de Gestão da Base de Conhecimento

1.10.4.1 Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

1.10.4.2 O administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que usuários e técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-

los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.

1.10.4.3 A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe do TRT18.

1.10.4.4 Principais atividades a serem executadas:

- Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
- Participar da definição de padrões para as soluções;
- Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- Manter integridade da informação (hiper links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- Organizar as novas documentações;
- Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
- Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet do TRT18 para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento;

1.10.4.5 Nenhum dos integrantes da equipe técnica poderá acumular a função de preposto da CONTRATADA.

1.10.4.6 A administração da equipe caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente, observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.

1.11 Dimensionamento do Serviço

1.11.1 A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência, respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados. No entanto, em virtude da necessária disponibilidade dos serviços, a CONTRATANTE estabelece a seguinte quantidade mínima de técnicos necessários ao bom andamento

dos serviços:

Função	Qtd. Parcial x Turno	Turnos	Quantidade estimada de técnicos
Supervisor de Atendimento	1	08 – 18hs*	1
Gestor da base de conhecimento	1	08 – 18hs *	1
Atendimento primeiro nível	3	07 – 13hs*	6
	3	13 - 19h*	
Atendimento segundo nível	2	07 – 17h*	5
	3	09-19h*	
Quantidade mínima de técnicos			13

* Em todos os casos, deverá a CONTRATADA, de acordo com a legislação de regência, respeitar os intervalos de intrajornada e interjornada, bem como as jornadas diárias e semanais dos cargos.

1.11.1.1 A distribuição dos técnicos por turno poderão sofrer alterações com fim de adequá-los à demanda de serviços.

1.11.1.1.1 A alteração acima consiste em uma faculdade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA exercê-la, salvo se houver autorização, por escrito, do gestor do contrato.

1.11.1.2 Em caso de ocorrência de horas extras, o ônus do pagamento será exclusivo da CONTRATANTE, não acarretando, em nenhuma hipótese, acréscimo na fatura mensal do serviço.

1.11.2 Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas, no prazo de 3(três) úteis, à CONTRATANTE.

1.11.3 Quando da substituição de profissionais, a Contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao TRT18 documentação que comprove o atendimento a tais requisitos.

1.11.4 Os profissionais da equipe de Atendimento e Suporte de 1º Nível deverão cumprir carga horária diária de, no máximo, 06 (seis) horas de trabalho, respeitando a Legislação Trabalhista – Portaria SIT nº 9, de 30 de março de 2007 – DOU 02/04/07.

1.11.5 Para auxiliar as empresas licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços do TRT18, apresentamos a seguir do número de usuários, o histórico do número de chamados, relação de equipamentos e softwares do parque tecnológico do TRT18.

1.11.5.1 Usuários

Quantidade aproximada de usuários:	1750
------------------------------------	------

Quantidade aproximada de usuários prioritários:	117
---	-----

1.11.5.2 Histórico de chamados

Mês/2014	Chamados Abertos	Chamados Encerrados	Saldo
Janeiro	1310	1304	6
Fevereiro	1248	1242	6
Março	1213	1185	28
Abril	951	938	13
Maió	1097	1083	14
Junho	913	924	-11
Julho	888	903	-15
Agosto	1068	1048	20
Setembro	1080	1104	-24
Outubro	921	904	13
Novembro	947	953	-6
Dezembro	276	276	0
Total		11864	

1.11.5.3 Ambiente Tecnológico

1.11.5.3.1 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.

1.11.5.3.2 Parque de Equipamentos

Tipo de Equipamento	Quantidade Estimada
Microcomputador desktop com SO Windows, com até 04 núcleos e até 8GB de memória RAM	772
Notebook HP EliteBook 8460 P (4GB RAM, Intel Core i5, HD 500GB)	100

Notebook Positivo N190i (4GB RAM, Intel Core i5, HD 500GB)	103
Notebook HP EliteBook 840 G1 (8GB RAM, Intel Core i5 vPro-13, HD SSD 256GB)	112
Notebook Lenovo T61 / T60	118
Notebook Acer TravelMate / Aspire ou Itautec W7655	13
Impressoras Lexmark X656de	90
Impressoras Lexmark T654n	110
Impressoras Portáteis HP Officejet 100	60
Celulares inteligentes	184
Tablets	134

1.11.5.4 Parque de Softwares

1.11.5.4.1 Sistema Operacional

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

1.11.5.4.2 Softwares de automação de escritórios e comunicação

- Internet Explorer;
- FireFox;
- Ms Office10;
- LibreOffice;
- BrOffice 2.2 e 3.2;

1.11.5.4.3 Softwares e Utilitários

- Adobe Acrobat Reader;
- Copernic;
- Coreldraw;

- Dicionário Aurélio;
- DreamWeaver MX;
- EasyDental;
- Fox It Pdf reader;
- McAfee Antivírus;
- Nero;
- Photoshop;
- SisDea;
- Spark messaging;
- VLC;
- Volare;
- Winrar;

1.11.5.4.4 Sistemas de Informação do TRT18

- Sisdoc (Controle Diárias, Processos Administrativos e Honorários Periciais – SHPe);
- Sistema de Ouvidoria;
- Sistema de Atermação Verbal;
- Certidão On Line (Portal);
- Consulta Pauta Julgamentos (Restrito);
- Consulta Pauta Julgamentos (Versão Portal/Tablet);
- Consulta Pautas de Audiência (Portal);
- Extranet PRT;
- Consulta Processual (Portal);
- CPE – Carta Precatória Eletrônica;
- Escritório Jurídico – (Portal de serviços, inclui E-Pet – Peticionamento Eletrônico / Pré-Cadastro);
- Guia de Depósitos Judiciais (Portal) – IN33;
- Consulta Jurisprudência;
- Praças e Leilões;
- Sistema Push;
- Visualizador;

- E-Acesso (Controle de Acessos);
- GLPI – Controle de Chamados;
- SOS - Controle de Ordens de Serviço;
- Syscore;
- SIPON – Sistema de Ponto;
- SIGEO – Sistema de Gestão Orçamentária;
- PJe-JT – Processo Judicial Eletrônico;
- Sistemas de Arquivos (Administrativo/Jurídico);
- Concurso de Juízes;
- Concurso Estagiários;
- SRH – Sistema de Recursos Humanos (SGRH em implantação);
- SACP – Sistema de Compras;
- SASA – Setor de Almoxarifado;
- SCC – Controle de Chamados;
- SCF – Controle Fornecedores;
- SMDF – Movimentação de Documentos Físicos;
- Sistema de Declaração de Bens e Rendas;
- SMMP – Movimentação de Material Permanente;
- SMT – Manutenção de Transportes;
- SP (Pedidos) – Movimentação Material de Expediente;
- STEJ – Controle de Treinamentos;
- Tarifa Postal – Controle de Tarifação Postal;
- Apregoamento de Audiências;
- Banco de Penhoras;
- E-Jus;
- E-Pauta;
- Sistema de Mandados – SMJ;
- Praças e Leilões;
- Sistema de Controle de Precatórios (Resolução CNJ 115);
- Sistema Replicador/Visualizador para VT de Interior;
- SAJ-18 – Sistema de Administração Processual 1º Grau;
- SAP2 – Sistema de Administração Processual 2º Grau;
- SCJ – Cálculos Judiciais;
- Assinador/Publicador;

- E-Gestão;
- E-Recurso;
- Sistema Folha de Pagamento;

ANEXO II

Transcrição textual dos Itens 6 e 7 do Termo de Referência – Anexo I do Pregão Eletrônico nº 041/2015.

6 CONDIÇÕES E PRAZOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

6.1 Plano de Implantação

6.1.1 Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais

6.1.1.1 A Reunião de Alinhamento 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 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

6.1.1.2 A Reunião deverá ser realizada presencialmente, na sede do TRT18 e contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto 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.

6.1.1.3 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 da Central de Serviços, contemplando:

- Escopo;
- Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI);
- Análise de Riscos;
- Plano de Contingência;
- Plano de Comunicação e Divulgação;
- Cronograma de implantação com marcos de controle.

6.1.1.4 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.

6.1.2 Fase de Planejamento

6.1.2.1 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:

- Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TIC do

TRT18 e na utilização dos sistemas disponibilizados pelo TRT18;

- 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.

6.1.2.2 O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento é de 30 (trinta) 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

6.1.2.3 A Fase de Planejamento será homologada mediante Termo assinado pela partes.

6.1.3 Fase de Estabilização do Serviço

6.1.3.1 Uma vez homologada a Fase de Planejamento, a Central de Serviços deverá, no prazo máximo de 5 dias corridos, iniciar o atendimento a todos os usuários definidos no escopo deste termo de Referência.

6.1.3.2 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.

6.1.3.3 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.

6.1.3.4 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento ou Estabilização do Serviço.

6.1.3.5 Na fase de Estabilização do Serviço a empresa CONTRATADA deverá realizar o Registro das informações e inventário dos ativos de TIC do TRT18.

6.1.3.6 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.

6.1.3.7 Nesta fase a CONTRATADA também deverá realizar os treinamento(s) necessário(s) a sua equipes, que necessitarão utilizar o sistema de Service Desk disponibilizado pelo TRT18.

6.1.3.8 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.

6.1.3.9 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.

6.1.3.10 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

6.1.3.11 O período de duração da Fase de Estabilização do Serviço será de 90 (noventa) dias corridos.

6.1.3.12 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.

6.1.4 Fase de Operação

6.1.4.1 Compreende os serviços de operação da Central de Serviços e o atendimento de 1º e 2º Níveis, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

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

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

6.2 Disponibilidade dos serviços

6.2.1 Horário de Atendimento

6.2.1.1 O horário de atendimento da Central de Serviços será de 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, de segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais ou regimentais previstos no calendário do TRT18

6.2.1.2 Nos feriados municipais da cidade de Goiania-GO, que ocorrerem de segunda a sexta-feira, a CONTRATADA deverá manter a serviço para o atendimento das unidades do interior do estado.

6.2.1.2.1 Na hipótese acima poderá a CONTRATADA operar a Central de Serviço com dimensionamento mínimo de técnicos inferior ao estipulado no subitem 3.11.1, desde que solicite a CONTRANTE, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, e haja anuência do gestor do contrato.

6.3 Sistema de Gerenciamento de Serviço Desk (SGSD)

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

6.3.1.2 A CONTRATANTE poderá implantar uma nova ferramenta SGSD baseada no ITIL v3 a qualquer momento do contrato, devendo a CONTRATADA estar preparada para se adequar ao uso, operacionalização e gestão dos serviços com a nova ferramenta.

6.3.1.2.1 No caso da hipótese acima, será concedido a contratada um prazo de 30 dias para adaptação à nova ferramenta. Neste período serão suspensas as glosas previstas no subitem 6.5.15.

6.4 Modelo de prestação de serviços

6.4.1 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 níveis de serviço. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação 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.

6.4.2 Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

6.4.3 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 na **Nota Mensal de Avaliação – NMA** alcançada pela CONTRATADA na prestação do serviço.

6.4.4 Os valores máximos a serem faturados corresponderão aos valores apresentados pela CONTRATADA, quando da apresentação de propostas, desde que a **Nota Mensal de Avaliação – NMA** não resulte em abatimentos conforme subitem 6.5.15.

6.4.5 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar os níveis de serviços acordados, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance dos mesmos.

6.4.6 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 TI do TRT18 e do quantitativo médio de chamados.

6.4.7 O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.

6.4.8 A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento 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.

6.5 Avaliação dos níveis de serviço

6.5.1 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório Técnico de Atividades (RTA), apresentando-o a CONTRATANTE até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

6.5.2 Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes.

6.5.3 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.

6.5.4 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.

6.5.5 Mensalmente, o gestor do contrato realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a **Nota Mensal de Avaliação – NMA**, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço constantes deste documento, a partir dos registros próprios, e de reclamações de usuários da rede corporativa.

6.5.6 A seguir são definidas as regras e os parâmetros que serão exigidos da CONTRATADA para a prestação dos serviços:

	Indicador	Índice	Pontos perdidos na NMA
1	Percentual de abandono de chamadas telefônicas antes do atendimento(1*)	Acima de 5%	0,1
2	Percentual de chamadas com tempo de espera para atendimento telefônico superior a 60 segundos(1*)	Acima de 5%	0,1
3	Percentual de chamados com tempo de escalonamento para 2º nível superior a 15 minutos.	Acima de 5%	0,1
4	Nível de satisfação do usuário	Abaixo de 70%	0,2
5	Quantidade de chamados classificados incorretamente	Por ocorrência	0,005

6	Chamados reabertos ou escalados em grupo solucionador incorreto	Por ocorrência	0,01
7	Permitir a presença de profissionais não trajando uniformes e crachás ou utilizando uniformes desgastados, sujos ou danificados	Por ocorrência	0,05
8	Manter profissionais sem atender o % mínimo de certificação exigidas	No mês	0,5
9	Não atender a quantidade mínima de profissionais.	Por dia	0,05
10	Rotatividade dos profissionais nos últimos 3 meses	Acima de 20%	0,5

6.5.7 Os incidentes registrados deverão ser solucionados nos tempos e percentuais, de acordo com a tabela abaixo:

	Prioridade do Incidente	% Mínimo de Atendimento	Tempo Máximo de Solução (*1)	Pontos perdidos na NMA
1	Crítica (*2)	80,00%	1 Hora	0,5
2	Alta (impossibilita o trabalho do usuário)	80,00%	2 Horas	0,4
3	Média (dificulta o trabalho do usuário)	80,00%	3 Horas	0,3
4	Baixa (não interfere no trabalho do usuário)	80,00%	4 Horas	0,2

(*1) O tempo máximo de solução será contado do momento do contato com a Central de Atendimento, em horas corridas, não considerando final de semana, feriados e horário entre 19h e 07h.

(*2) Serão classificados como críticos os incidentes relacionados aos usuários prioritários;

6.5.8 Nenhum atendimento de incidente poderá ultrapassar o tempo máximo de solução de 12 (doze) horas, situação em que a CONTRATADA perderá 0,1 pontos por ocorrência, ressalvados casos fortuitos ou de força maior, ou de responsabilidade de terceiros, formalmente justificados pela CONTRATADA e acatados pela CONTRATANTE.

6.5.9 As requisições de serviços deverão ser solucionados nos tempos e percentuais, de acordo com a tabela abaixo:

	Prioridade	% Mínimo de Atendimento	Tempo Máximo de Solução (*1)	Pontos perdidos na NMA
1	Crítica (*2)	80,00%	2 Horas	0,5
2	Alta (impossibilita o trabalho do usuário)	80,00%	4 Horas	0,4
3	Média (dificulta o trabalho do usuário)	80,00%	6 Horas	0,3
4	Baixa (não interfere no trabalho do usuário)	80,00%	8 Horas	0,2
5	Rotina (atividades programadas)	80,00%	Conforme prazo estabelecido com a CONTRATANTE (*3)	0,3

(*1) O tempo máximo de solução será contado do momento do contato com a Central de Atendimento, em horas corridas, não considerando final de semana, feriados e horário entre 19h e 07h.

(*2) Serão classificadas como críticas as requisições abertas pelos usuários prioritários;

(*3) O descumprimento do prazo estabelecido é considerado uma ocorrência, dentro do volume de ocorrências registradas no período.

6.5.10 Nenhum atendimento de requisição de serviço deverá ultrapassar o tempo máximo de solução de 24 (vinte e quatro) horas, salvo as seguintes hipóteses abaixo, as quais deverão ser formalmente justificadas pela CONTRATADA e acatadas pela CONTRATANTE:

- caso fortuito ou de força maior;
- serviço de responsabilidade de terceiros;
- requisição de atividades programadas

6.5.10.1 O descumprimento do prazo acima acarretará à CONTRATADA a perda 0,01 - por ocorrência - na NMA .

6.5.11 Durante a fase de Estabilização de Serviço, a CONTRATANTE não utilizará os abatimentos constantes no Item Relatório do Nível de Atendimento de Serviço.

6.5.12 A Nota Mensal de Avaliação – NMA será obtida considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço de acordo com a fórmula:

- $NOTA\ MENSAL\ DE\ AVALIAÇÃO\ (NMA) = 10 - (\sum\ PONTOS\ PERDIDOS\ NA\ NMA).$

6.5.13 A partir da nota mensal de avaliação dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento.

6.5.14 A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito das avaliações não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital.

6.5.15 De acordo com o resultado da NMA serão feitos os seguintes abatimentos no valor mensal do serviço:

Nota	Abatimentos(sobre o faturamento mensal)
NMA maior ou igual a 9,5	0%
NMA maior ou igual a 9,0 e menor que 9,5	2,50%
NMA maior ou igual a 8,0 e menor que 9,0	5%
NMA maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	10%
NMA maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	15%
NMA maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	20%
NMA menor que 5,0	25%

6.5.16 O Relatório Técnico de Atividades deverá incluir as seguintes informações:

- Volume de chamados abertos e atendidos no período, apresentados separadamente por nível de atendimento, por grupo solucionador, por tipo (incidente, problema ou requisição de serviço), com data/hora, atendente e duração de cada chamado, com o apontamento dos chamados atendidos fora do prazo;
- O relatório da Central Telefônica, detalhando data/hora e duração de todas as ligações, apontando: chamadas entrantes apresentadas, atendidas, perdidas, duração média das chamadas entrantes, média de espera das chamadas atendidas, média de espera das chamadas perdidas, quantidade de chamadas atendidas em até 60 (sessenta) segundos, quantidade de chamadas que excederam o prazo de 60 (sessenta) segundos para atendimento;

6.5.17 O relatório de Pesquisa de Satisfação deverá conter as seguintes informações:

- O detalhamento da metodologia de realização da pesquisa, visando aferir o índice de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela Central de Serviços;
- No relatório de pesquisa de satisfação devem vir identificados a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e as quantidades das respectivas respostas (separados por período e por nível de atendimento e grupo solucionador);

6.5.18 Mensalmente, o gestor do contrato, realizará uma avaliação dos serviços prestados, baseando-se nos indicadores estabelecidos, efetivando o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação e encaminhará ao preposto da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço;

6.5.19 Constará neste relatório: a lista dos indicadores cujos níveis de serviços não foram atendidos, o cálculo da NMA, e os consequentes abatimentos a serem aplicados.

7 Homologação mensal dos serviços

7.1.1 Mensalmente, a CONTRATADA entregará o Relatório Técnico de Atividades (RTA), conforme subitem 6.5.1.

7.1.2 Após o recebimento do RTA, caberá ao gestor do contratação:

- avaliar e homologar o relatório no prazo máximo de 2 dias úteis; ou

7.1.2.1 A nota fiscal somente será enviada para pagamento após análise e ateste do gestor do contrato

- Comunicar formalmente à CONTRATADA, caso sejam encontradas inconsistências ou itens que necessitem de correção, bem como estipular prazo para a apresentação do relatório corrigido.

7.1.3 Após a validação do Relatório Técnico de Atividades (RTA) pelo Gestor do contrato, a CONTRATADA emitirá e enviará ao CONTRATANTE, no prazo de 4 (quatro) dias úteis, nota fiscal ou fatura referente à prestação de serviços, já considerando os eventuais descontos registrados no RTA.

ANEXO III

Transcrição textual do Anexo D do Termo de Referência – Anexo I do Pregão Eletrônico nº 041/2015.

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO TRT18 N.º ____/____

A<PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA>, doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNATÁRIO COM A CONTRATADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, doravante referido simplesmente como CONTRATANTE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

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

Subcláusula Primeira – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

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

Proc. TRT/18ª nº16494/2014

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

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE

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

- I – seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II – já esteja em poder da CONTRATADA, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a CONTRATADA possa comprovar referido fato; ou
- III – tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos à relação contratual, contanto que a CONTRATADA possa comprovar o referido fato.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES

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

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

Subcláusula Segunda – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

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

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

natureza confidencial das informações.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

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

CLÁUSULA SEXTA - DO DESCUMPRIMENTO

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE. Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Goiânia, ____ de _____ de 2015.

Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região

Nome:
Cargo:

Nome:
Cargo:

Nome da Empresa Fornecedora

Nome:
Cargo:

Nome:
Cargo: