

 <p>TRT6 Justiça do Trabalho PERNAMBUCO</p>	TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
PREGÃO ELETRÔNICO nº 043/2014	
Processo TRT6 nº115/14	
OBJETO	<u>Registro de preços</u> - Contratação dos Serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 6ª Região.
BASE LEGAL	Leis nºs 10.520/02 e 8.666/93; Lei Complementar nº 123/06; Decretos nºs 7.892/2013, 6.204/07, 5.450/05 e 2.271/97; Resolução nº 98/2009 do CNJ, Instrução Normativa nº 2/2008-SLTI/MPOG e legislação correlata.
TIPO	MENOR PREÇO
DATA DA ABERTURA	24 de novembro de 2014
HORÁRIO	11 HORAS
LANCES	15 HORAS
REFERÊNCIA DE TEMPO	Horário de Brasília/DF
FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS E	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª. Região – Cais do Apolo, 739 - 3º andar (Coordenadoria de Licitações e Contratos) - Bairro do Recife - Recife/PE - CEP: 50030-902 Fones/Fax: (81) 3225-3445 / 3225-3444 / 3225-3439 E-mail: cpl@trt6.jus.br
EDITAL	1) www.trt6.jus.br (links: Transparência – Contas Públicas – Licitações - Licitações em Andamento) 2) www.licitacoes-e.com.br

Retire o edital gratuitamente pelos portais.
www.trt6.jus.br e www.licitacoes-e.com.br



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
Coordenadoria de Licitações e Contratos - CLC
Cais do Apolo nº 739 – 3º andar - RECIFE – PE – CEP 50030-902
Fone/Fax: (81) 3225-3445 3225-3444 / 3225-3440

PREGÃO ELETRÔNICO TRT6 nº 43/14

Processo nº 115/2014

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO, situado no endereço em epígrafe, por meio do Pregoeiro designado pela **Portaria nº TRT-SA– 30/2014 de 31/07/2014**, torna público para o conhecimento dos interessados, que realizará **PREGÃO**, para Registro de Preços, por meio de sistema eletrônico, do tipo **MENOR PREÇO**, visando à contratação de serviços sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, regido pelas Leis nºs 10.520/02 e 8.666/93; pela Lei Complementar nº 123/06; pelos Decretos nºs 7.892/2013, 6.204/07, 5.450/05 e 2.271/97; pela Resolução nº 183/2013 do CNJ, pela IN-02/2008-SLTI/MPOG e Legislação correlata; e consoante as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

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

Os participantes deste Pregão terão como referencial de tempo obrigatoriamente o horário de Brasília/DF.

A sessão de **abertura de propostas** ocorrerá no dia 24/11/2014, às 11 horas, fixando-se, ainda, o dia 24/11/2014, às 15 horas, para a sessão de lances.

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

1.0 – DO OBJETO

1.1 - O objeto desta licitação consiste no REGISTRO DE PREÇOS para eventual contratação de empresa especializada na **prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 6ª Região**, conforme especificações constantes do Anexo I deste edital (Termo de Referência).

1.2 – Os representantes das empresas licitantes deverão vistoriar o local onde será executado o serviço constante do Termo de Referência, Anexo I.

1.2.1 – A Declaração do Licitante de que conhece as condições locais, características dos graus de dificuldades e complexidades existentes para execução dos serviços, supre a necessidade de visita técnica.

1.2.2 – A vistoria deverá ser agendada previamente com a Secretaria de Tecnologia da Informação deste TRT 6ª Região, com no mínimo 48 horas de antecedência, pelo telefone: (81) 3225-3519 no horário das 8:00 às 17:00h;

1.2.3 – A vistoria técnica deve ser realizada individualmente, com cada um dos licitantes em data e horário definidos nos termos do subitem 1.2.2 deste Edital, inviabilizando conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes;

1.3 – Integram este edital os seguintes anexos:

- 1.3.1 Anexo I** Termo de Referência.
- 1.3.2 Anexo II** Modelo de Proposta de Preços.
- 1.3.3 Anexo III** Planilha de Custos e Formação de Preços
- 1.3.4 Anexo IV** Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo da Habilitação.
- 1.3.5 Anexo V** Modelo da Declaração do cumprimento ao Art.27, inciso V da Lei 8.666/93.
- 1.3.6 Anexo VI** Modelo de Declaração para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.
- 1.3.7 Anexo VII** Declaração de Vistoria
- 1.3.8 Anexo VIII** Minuta da Ata de Registro de Preços
- 1.3.9 Anexo IX** Minuta do Instrumento Contratual.

2.0 - DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1 - Poderão participar deste Pregão quaisquer licitantes que:

2.1.1 - Exerçam atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão.

2.1.2 - Atendam aos requisitos mínimos de classificação das propostas exigidos neste edital.

2.1.3 - Comprovem possuir os documentos de habilitação exigidos no item 10 deste Edital.

2.2 - Não poderão participar deste Pregão empresas:

2.2.1 - suspensas de participar de licitação realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, na forma do inciso III do art.87 da Lei nº 8.666/93, ou impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02.

2.2.2 - declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, na forma do inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

2.2.3 – estrangeiras que não funcionem no país.

2.2.4 – que tenham funcionário ou membro da Administração do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, mesmo subcontratado, como dirigente, acionista detentor de mais de 5% do capital com direito a voto, controlador ou responsável técnico.

2.2.5 – concordatárias ou em processo de falência, sob concurso de credores, dissolução ou em liquidação ou em recuperação judicial.

2.2.6 – que possuam em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou com menos de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos (Inciso XXXIII, art. 7º, da Constituição Federal).

2.2.7 – em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição.

2.2.8 – cooperativas de mão-de-obra, conforme termo de conciliação judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União.

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

3.0 – DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

3.1 - O certame será conduzido pelo Pregoeiro (coordenador), que terá, em especial, as seguintes atribuições:

3.1.1 – coordenar o processo licitatório;

3.1.2 – receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração;

3.1.3 – conduzir a sessão pública na internet;

3.1.4 – verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;

3.1.5 – dirigir a etapa de lances;

3.1.6 – verificar e julgar as condições de habilitação;

3.1.7 – receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando-os à autoridade competente quando mantiver sua decisão;

3.1.8 – indicar o vencedor do certame;

3.1.9 – adjudicar o objeto quando não houver recurso;

3.1.10 – conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e

3.1.11 – encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

4.0 – DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO “LICITACOES-e” DO BANCO DO BRASIL S.A.

4.1 - Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível, obtidas através das Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

4.1.1 - A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site www.licitacoes-e.com.br, opção "Acesso Identificado".

4.2 - A chave de identificação e a senha terão validade de 01 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco, devidamente justificada.

4.3 - As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no portal www.licitacoes-e.com.br.

4.4 - Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

4.5 - É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao TRT da 6ª Região ou ao Banco do Brasil S.A. a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6 - O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

4.7 - É de inteira e exclusiva responsabilidade do pretense licitante o acesso à senha, aos dados, à chave de identificação, bem como o envio das propostas até a data e horário limite para o acolhimento.

5.0 - DA PARTICIPAÇÃO

5.1 - A participação no certame se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado, e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico no site www.licitacoes-e.com.br, opção "Acesso Identificado", observando data e horário limite estabelecidos.

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

5.3 – Caberá ao fornecedor toda diligência necessária no momento do cadastramento de sua proposta, sobretudo no tocante a antecedência necessária em relação à data prevista para abertura das propostas.

5.3.1 – Caberá, ainda, ao licitante, em caso de instabilidades no sistema, direcionar sua ocorrência, em tempo hábil, ao suporte técnico do Banco do Brasil por meio dos telefones 3003-0500 (Capitais e Regiões Metropolitanas) e 08007290500 (Demais Regiões).

5.3.2 – Não serão consideradas quaisquer reclamações posteriores, inclusive pedido de desistência de propostas, decorrentes da não observância do disposto nos subitens acima, sujeitando-se as penalidades previstas na legislação pertinente.

5.4 - Caso haja desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

5.4.1 - Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

6.0 - DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS DE PREÇOS

6.1 - O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital e seus anexos.

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

6.2 - Ao apresentar sua proposta e ao formular lances, o licitante concorda especificamente com as condições e especificações constantes do Anexo I deste Edital.

6.3 – A proposta cadastrada no campo próprio do sistema (www.licitacoes-e.com.br) deverá conter:

6.3.1 – o valor total de cada item e o **VALOR GLOBAL do lote único**, expresso em moeda corrente nacional (R\$ - Real), considerando-se o período de vigência do contrato – 18 meses.

6.3.1.1 - Considerar-se-ão inclusas nos preços apresentados todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, tais como pessoal, administração, além de todos os tributos e encargos incidentes, uniformes, inclusive vale refeição, enfim, todas as despesas inerentes ao atendimento das condições contidas neste edital, no contrato (cuja minuta integra este edital) e do termo de referência.

6.3.2 – Prazo de validade da proposta, não inferior a 90 (noventa) dias, contados a partir da data marcada para abertura do certame.

6.3.3 – A omissão ou divergência do previsto no subitem **6.3.1 implicará a desclassificação da proposta.**

6.3.4 – A omissão do prazo indicado no subitem **6.3.2** não implicará a desclassificação da proposta, mas a **aceitação tácita do prazo** referido.

6.4 – É facultada a inclusão de anexo (arquivo) no campo próprio do sistema eletrônico para maiores informações acerca do serviço cotado, **vedada a identificação do licitante.**

6.4.1 – Qualquer elemento, tais como: número de telefone/fax, endereço de e-mail, número do CNPJ etc., que possa identificar o licitante importará a desclassificação da proposta.

6.4.2 – O arquivo anexado deverá ser enviado no formato PDF ou desenvolvido na versão *office 2003*.

6.4.2.1 – A não observância do disposto no subitem acima poderá acarretar a desconsideração do anexo.

6.5 - A apresentação da planilha de custos e formação de preços (Anexo III) da categoria somente deverá ser apresentada pela licitante Arrematante que se encontra provisoriamente na situação de vencedora (Arrematante), após realização a fase de lance.

6.6 – Após a abertura da sessão pública, a proposta apresentada não poderá sofrer quaisquer retificações (ressalvada a hipótese de alteração de preço resultante de lance).

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

6.8 – O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.0 – DA ABERTURA DAS PROPOSTAS

7.1 - A partir do horário previsto no edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas pelo “*site*” já indicado no subitem 5.1.

7.2 – A presente licitação classifica-se pelo critério de **MENOR PREÇO**, desde que atendidas às especificações constantes neste Pregão.

7.3 – Será verificada a conformidade das propostas apresentadas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório, sendo desclassificadas pelo Pregoeiro as que estiverem em desacordo.

7.3.1 – Será desclassificada a proposta que:

7.3.1.1 – apresentar defeito capaz de dificultar o julgamento.

7.3.1.2 – contrariar disposição constante deste Edital ou das normas legais previstas no preâmbulo deste edital.

7.3.1.3 – prever majoração do preço cotado em razão de expectativa inflacionária ou variação cambial.

7.3.1.4 – apresentar uma segunda opção ou custo adicional.

7.3.1.5 – houver identificação do licitante.

7.3.1.6 – não apresentar a planilha de formação de preços.

7.3.1.7 – for reprovada pela análise fundamentada do Gestor da unidade requisitante e aceita pelo Pregoeiro.

7.4 - Após a fase de classificação não caberá desistência das propostas, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente, e aceito pelo Pregoeiro.

7.5 - Caso não se realizem lances ou em qualquer outra situação, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado pela Administração para a contratação.

8.0 – DOS LANCES

8.1 – No horário previsto no edital, terá início a sessão de disputa de preços entre os licitantes classificados pelo Pregoeiro.

8.1.1 – Os lances deverão ser oferecidos pelo **VALOR GLOBAL do lote único** (considerando 18 meses de vigência do contrato).

8.2 – Os licitantes classificados deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances e a cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.2.1 – Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no edital.

8.2.2 – O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

8.2.3 – Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

8.3 – Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.

8.4 – O tempo normal da etapa de lances será encerrado, a critério do Pregoeiro, mediante encaminhamento de aviso de fechamento dos lances e subsequente transcurso do prazo de até 30 (trinta) minutos aleatoriamente, findo o qual estará encerrada definitivamente a recepção de lances.

8.5 – Após a fase de lances, o procedimento de “empate” será detectado automaticamente pelo sistema. Se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

8.5.1 - A microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

8.5.2 - Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma do subitem anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido no subitem 8.5, a seguir, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

8.5.3 - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no limite estabelecido no subitem 8.5, será realizado sorteio entre elas para que se identifique àquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

8.5.4 – O licitante enquadrado nos termos do subitem 8.5 deverá remeter a declaração constante no Anexo VI do edital da mesma forma e no mesmo prazo do subitem 9.2 a seguir.

8.5.4.1 - O Pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento do licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.5.4.2 - Na hipótese de não contratação nos termos previstos nos subitens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

8.6 – Finda a etapa de lances, será imediatamente informada a proposta de menor preço.

9.0 – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1 - O Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas pelo critério de “**VALOR GLOBAL**” (considerado o prazo de vigência de 18 meses), podendo encaminhar pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que seja obtido preço melhor, bem assim decidir sobre sua aceitação.

9.1.1 – O limite de preços que serve de parâmetro para a aceitabilidade da proposta é parte integrante do Termo de Referência (Anexo I do Edital) no seu Anexo XVI.

9.2 – Encerrada a etapa de lances (ou de negociação), a licitante que ofereceu o menor preço deverá remeter no prazo, não inferior a 30 (trinta) minutos, determinado pelo Pregoeiro, a **proposta ajustada** ao valor obtido na sessão de lances (ou na negociação), preferencialmente via correio eletrônico: cpl@trt6.jus.br ou pelo Fax: (0xx) 81-3225-3440, com o posterior encaminhamento do original, no prazo de **2 (dois) dias úteis**, contados da data da sessão de disputa de preços, sob pena de desclassificação, devendo conter:

9.2.1 – Todos os custos, inclusive os relativos aos impostos incidentes, bem como todas as especificações mínimas exigidas no Anexo I do Edital,

9.2.2 - Planilha de Custos e Formação de Preços, nos moldes daquelas constantes do Anexo III do Edital, adequando os preços unitários ao valor mensal de cada posto e ao valor mensal do lote.

9.2.2.1 – Eventuais erros no preenchimento da Planilha não constituem motivos para desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço mensal total ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

9.2.3 – Proposta Técnica de Execução do Serviço que detalhe a estratégia de execução do serviço a ser contratado em conformidade com a proposta original, devendo constar:

9.2.3.1 – cronograma de implantação e evolução da solução;

9.2.3.2 – detalhamento da solução em cada fase;

9.2.3.3 – detalhamento dos recursos de infraestrutura, incluindo os *links* de comunicação necessários para a execução do serviço;

9.2.3.4 – detalhamento dos recursos humanos que serão empregados, contendo o quantitativo de funcionários para cada papel exigido, em cada localização;

9.2.3.5 – salários aplicados a cada perfil profissional e sua correlação com os acordos de classe e dissídios coletivos e definições relacionadas;

9.2.3.6 – demais informações necessárias para descrever a execução do objeto licitado

9.2.4 – A quantidade de pessoal que será alocado para a execução contratual; a relação dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação; bem como os benefícios, ou seus valores, a serem concedidos aos seus empregados.

9.2.5 – Uma única cotação para cada item componente dos custos.

9.2.6 – A indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão os serviços e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO, bem como a apresentação de cópia de todos os documentos necessários à comprovação.

9.2.7 – Dados cadastrais bancários (código e nome do banco e da agência, cidade e unidade federativa, número da conta).

9.2.7.1 - A conta indicada deve estar vinculada ao número de CNPJ constante dos documentos juntados aos autos por ocasião da habilitação.

9.2.8 - Endereço e número(s) de telefone(s) e fac-símile do escritório.

9.2.9 - Dados do representante legal da empresa, a saber: nome completo, número do RG e identificação do órgão expedidor; número do CPF; endereço residencial.

9.3 - Se a proposta ou lance de menor valor, não for aceitável, ou se o licitante desatender as exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.

9.3.1 - Ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor para este TRT da 6ª Região.

9.4 – Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços excessivos ou não vierem a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e a produtividade apresentada pela Administração, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada a sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado.

9.4.1 - A análise da exequibilidade de preços deverá ser realizada com o auxílio da planilha de custos e formação de preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final de preço.

9.4.2 - Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

9.4.3 - A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

10.0 – DA HABILITAÇÃO

10.1 – Encerrada a etapa de lances, examinada a aceitabilidade da melhor proposta, o Pregoeiro efetuará consultas no SICAF para comprovar a regularidade da habilitação do licitante, ocasião em que será verificado o cumprimento das demais exigências para habilitação.

10.2 – Os documentos relativos aos requisitos de habilitação porventura não compreendidos no SICAF deverão ser remetidos imediatamente, no prazo, não inferior a 30 (trinta) minutos, determinado pelo Pregoeiro, preferencialmente, via correio eletrônico: cpl@trt6.jus.br ou pelo Fax: (81)–3225-3440, com o posterior encaminhamento do original, **no prazo de 02 (dois) dias úteis**, contados da data da sessão de disputa de preços, sob pena de inabilitação.

10.3 – Dos documentos relativos à Habilitação Jurídica

10.3.1 - Documento de constituição jurídica da empresa: Registro Comercial, Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, (consolidado e/ou acompanhado de todas as alterações posteriores), em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores.

10.3.2 - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada da prova da diretoria em exercício, no Registro Civil de Pessoas Jurídicas ou em cartório de Registro de Títulos e Documentos.

10.4 – Dos documentos relativos à Regularidade Fiscal

10.4.1 - Certidão de regularidade relativa à Seguridade Social (CND).

10.4.2 - Certidão de regularidade relativa ao FGTS (CRF).

10.4.3 - Certidão de regularidade relativa à Fazenda Federal:

10.4.3.1 - Relativa aos Tributos Federais.

10.4.3.2 - Relativa à Dívida Ativa.

10.4.4 - Certidão de regularidade relativa à Fazenda Estadual.

10.4.5 - Certidão de regularidade relativa à Fazenda Municipal do domicílio ou sede da empresa licitante.

10.4.6 – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (Lei nº 12.440/11).

10.5 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prazo adicional de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da decisão do Pregoeiro que declarar a empresa vencedora do certame, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeitos de certidão negativa.

10.5.1 - A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, e facultará ao Pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

10.6 – Dos documentos relativos à Qualificação Econômico-Financeira

10.6.1 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do exercício social anterior ao da licitação, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

10.6.1.1 - Os documentos devem estar registrados na Junta Comercial ou, em se tratando de sociedades civis, no Registro Civil de Pessoas Jurídicas ou em cartório de Registro de Títulos e Documentos.

10.6.1.2 - As empresas criadas no exercício em curso devem cumprir a exigência deste item mediante apresentação de Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

10.6.2. – A boa situação financeira deverá ser demonstrada através de:

10.6.2.1 - Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas a seguir:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a longo prazo}}$$

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

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível à longo prazo}}$$

10.6.2.2 - Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

10.6.2.3 - Patrimônio Líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

10.6.2.4 – Comprovação de Patrimônio Líquido igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados pela licitante com a administração pública e com empresas privadas, vigentes na data de abertura da proposta, por meio de **declaração**, acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social.

10.6.2.4.1 - Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento) para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

10.6.2.5 - Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede (matriz) da empresa licitante nos últimos 180 (cento e oitenta) dias, contados da data designada no preâmbulo deste edital, ressalvada a hipótese em que conste a data de validade nesta certidão.

10.7 – Dos documentos relativos à Qualificação Técnica

10.7.1 – 1 (um) ou mais atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado em favor do licitante, comprovando a prestação dos serviços ora licitados para, no mínimo, 1.170 (um mil, cento e setenta) usuários, 3.886 (três mil, oitocentos e oitenta e seis) equipamentos de TI (CPUs, monitores e impressoras) e suporte local a usuários de TI com abrangência de 15 (quinze) municípios distintos;

10.7.2 – Será admitido o somatório dos atestados de capacidade técnica, quando os diferentes atestados se referirem a serviços executados de forma concomitante, situação que equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

10.7.3 - Todos os atestados apresentados deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

10.7.4 - Os certificados relativos à Qualificação Técnica, subitem 10.7.1, poderão ser apresentados em até 60 (sessenta) dias a contar da data da assinatura do Contrato.

10.8 – Do cumprimento do disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal

10.8.1 – Declaração da empresa licitante de que não emprega mão-de-obra infantil, nos moldes do Anexo VII deste Edital, devidamente assinada pelo representante legal.

10.9 - A empresa licitante, devidamente inscrita no SICAF (Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, regulamentado pela Instrução Normativa SLTI do MPOG nº 02, de 11/10/2010) poderá deixar de apresentar os documentos exigidos nos subitens 10.4.1 a 10.4.5, 10.6.1, 10.6.2.1 e 10.6.2.3, que serão pesquisados por meio eletrônico.

10.10 - Se algum documento exigido para a habilitação não constar no SICAF ou constar com a validade exaurida, deverá a empresa enviar a respectiva certidão atualizada e/ou o Balanço Patrimonial, juntamente com os demais documentos de habilitação.

10.11 - A empresa que pretender a substituição prevista no item 10.9 deste anexo deverá apresentar declaração de inexistência de fato impeditivo da habilitação e de ciência da obrigatoriedade de declarar a superveniência de tais fatos, sob pena de inabilitação (Anexo IV).

10.12 - Deve ser enviada juntamente com os documentos de habilitação comprovação que a pessoa física que assina as declarações referidas nos itens 10.8.1 e 10.11 está legalmente habilitada para representar a empresa licitante.

10.13 – Todos os documentos exigidos para habilitação deverão ser apresentados:

10.13.1 – De forma legível e dentro do prazo de validade nele expresso (quando houver);

10.13.2 – Se fotocópia, autenticada ou acompanhada do documento original; exceto para os documentos cuja autenticidade possa ser conferida por meio eletrônico;

10.13.2.1 - Se houver problema operacional que impossibilite a verificação por meio eletrônico a autenticidade de algum documento, o Pregoeiro diligenciará ulteriormente.

10.14 - Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

10.14.1 – Se a licitante for a filial, todos os documentos em nome da filial (exceto a certidão exigida no subitem 10.6.2.5 deste anexo).

10.14.2 – Serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.15 – Não serão aceitos “protocolos de entrega” em substituição aos documentos requeridos no presente edital.

10.16 - Se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro, examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

10.17 - Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor e, não havendo manifestação da intenção de recorrer, ser-lhe-á adjudicado o respectivo objeto.

10.18- Se o adjudicatário não apresentar situação regular no ato do recebimento da Nota de Empenho estará sujeito às penalidades previstas no item 23.0 deste edital.

10.18.1 – Observada a hipótese prevista no subitem acima, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente e a habilitação do respectivo proponente, sucessivamente, observada a ordem de classificação, até encontrar uma que atenda ao edital de licitação, quando procederá às negociações para redução do preço ofertado.

11.0 – DA HOMOLOGAÇÃO

11.1 - Não sendo interposto recurso, caberá ao Pregoeiro adjudicar o objeto ao licitante vencedor, submetendo-o à homologação.

11.2 – Caso contrário, decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a Presidência do Tribunal adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

12.0 – DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

12.1 – Após a homologação do resultado desta licitação, o TRT 6ª Região convocará o proponente vencedor para a assinatura da Ata de registro de preços.

12.2 - Após convocação, a ata deverá ser devolvida, devidamente assinada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, prorrogável uma única vez, a critério do TRT 6ª Região, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 28 do Decreto nº 5.450/05 e das penalidades contidas no item 23.0 deste edital.

12.3 - Ao assinar a ata de registro de preços, a empresa beneficiária obriga-se, mediante recebimento de nota de empenho, a fornecer os serviços a ela adjudicados, conforme especificações e condições contidas neste edital, em seus anexos e também na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições do edital.

12.4 - A ata de registro de preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador.

12.5 - Os órgãos e entidades que não participarem do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços deverão consultar o órgão gerenciador da ata, para manifestação sobre a possibilidade de adesão.

12.5.1 - Caberá ao fornecedor, beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

12.5.2 - As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este artigo não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 100% (cem por cento) dos quantitativos registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

12.6 – O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e os órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

12.6.1 – A estimativa de quantidades a serem adquiridas por órgãos não participantes deverá observar os mesmos quantitativos previstos para o órgão gerenciador conforme Anexo I (Termo de Referência).

12.7 – Após autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

12.8 - A existência de preços registrados não obriga a Administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurada a preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

12.9 - Se o licitante vencedor recusar-se a assinar a ata de registro de preços ou a contratar com a Administração quando da efetiva aquisição e, conseqüentemente, não cumprir as obrigações contraídas, serão convocados os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, conforme previsto neste edital.

12.10 – Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

12.10.1 – Os licitantes informarão da redução do preço no CHAT DE MENSAGENS, até o momento da adjudicação da licitação.

12.10.2 – A apresentação de novas propostas não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

12.11 – Após a homologação da licitação, o registro de preços observará, entre outras, as seguintes condições:

12.11.1 – Será incluído na Ata de Registro de Preços o registro dos licitantes que aceitarem o fornecimento com o preço igual ao do licitante vencedor, na sequência da classificação do certame;

12.11.1.1 – O referido registro tem por objetivo a formação de cadastro de reserva, no caso de exclusão do primeiro colocado da Ata, nas hipóteses previstas no subitem 15.0;

12.11.2 – A ordem de classificação dos licitantes registrados na ata deverá ser respeitada nas contratações;

12.11.3 – Serão registrados na Ata de Registro de Preços, nesta ordem:

12.11.3.1 – Os preços e quantitativos do licitante mais bem classificado durante a etapa competitiva; e

12.11.2.2 – Os preços e quantitativos dos licitantes que aceitaram cotar o valor igual ao do licitante mais bem classificado;

12.11.2.2.1 – Se houver mais de um licitante na situação que trata o subitem acima, serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva.

13.0 – DAS ALTERAÇÕES NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

13.1 - Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado, ou de fato que eleve o custo dos bens registrados, cabendo ao TRT da 6ª Região (órgão gerenciador) promover as necessárias negociações junto aos fornecedores, obedecidas as disposições contidas no artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

13.1.1 - Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado, o TRT 6ª Região (órgão gerenciador) deverá convocar o fornecedor visando à negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado.

13.1.1.1 – Na hipótese de não haver negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido e os demais fornecedores serão convocados visando igual oportunidade de negociação.

13.1.2 – Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o TRT da 6ª Região (órgão gerenciador) poderá:

13.1.2.1 - liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e

13.1.2.2 - convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

13.1.3 – O TRT – 6ª Região realizará periodicamente pesquisa de mercado para comprovação da vantajosidade dos preços registrados.

13.2 - Não havendo êxito nas negociações, o TRT 6ª Região (órgão gerenciador) deverá proceder à revogação da ata de registro, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

13.3 – É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços.

14.0 - DA VIGÊNCIA DO REGISTRO DE PREÇOS

14.1 - O prazo de vigência do registro de preços será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura da ata.

15.0 - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

15.1 - O Fornecedor terá seu registro cancelado quando:

15.1.1 - descumprir as condições da ata de registro de preços;

15.1.2 - não retirar a respectiva ordem de fornecimento, nota de empenho ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

15.1.3 - não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;

15.1.4 - tiver presentes razões de interesse público.

15.2 - O cancelamento de registro, nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, será formalizado através de despacho da autoridade competente do Órgão Gerenciador.

15.3 - O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preço na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução contratual decorrentes de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovado.

16.0 - DA CONTRATAÇÃO

16.1 - Será contratada a empresa classificada cuja proposta tenha sido homologada pela Administração.

16.2 - O instrumento contratual, cuja minuta é parte integrante deste edital (Anexo IX), será lavrado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, devendo a empresa licitante vencedora comparecer no prazo de até 5 (cinco) dias, após convocada, para assinar o respectivo contrato.

16.2.1 – A Administração indicará de forma precisa, individual e nominal, agente responsável para acompanhar e fiscalizar o objeto contratado, a quem competirá as atribuições e responsabilidades do art. 67 da Lei nº. 8.666/93, sem prejuízo das sanções administrativas e penais cabíveis.

16.3 – O contrato terá vigência de 18 (dezoito) meses, a contar da data da respectiva assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite de 60 (sessenta) meses.

16.3.1 – Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação.

16.4 - A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que venha a ser contratada para prestação do serviço, mediante cessão de mão de obra, não poderá beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no §5º - C do art.18 da Lei Complementar nº 123/2006.

16.5 – É vedada a subcontratação para a execução do objeto desta licitação.

16.6 - 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 Regional do Trabalho da 6ª Região, nos termos das Resoluções nºs. 7 e 9/2005 do Conselho Nacional de Justiça e do Artigo 7º do Decreto nº 7.203/10.

16.7 – Não poderão ser contratadas as empresas que estejam inscritas no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da Portaria nº 540/2004, nos termos da Resolução nº 103/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

16.8 – Previamente à contratação, a licitante deverá apresentar declaração onde conste que não foi condenada (ou seus dirigentes) por infringência às leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão dos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017/2004 e das Convenções da Organização Internacional do Trabalho – OIT nºs 29 e 105, mediante declaração, nos termos da Resolução nº 103/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

16.9 - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos arts. 1º e 2º, da Resolução nº 156/2012 do Conselho Nacional de Justiça.

16.10 – A execução completa do contrato só acontecerá quando o contratado comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas referente à mão de obra utilizada.

17.0 – DO PAGAMENTO

17.1 - O pagamento será efetuado nos termos que constam na minuta de contrato (Anexo IX).

17.1.1 – Os pagamentos necessariamente serão adequados ao atendimento das metas na execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos no Termo de Referência, conforme consta do Item 22 deste Edital.

17.2 - Caso o contratante ultrapasse o prazo estipulado para pagamento, e desde que tenha dado causa ao atraso, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida por este Tribunal, entre o prazo acima referido e a data correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, terá a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{TX/100}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

17.3 - A compensação financeira prevista neste subitem será incluída na fatura/nota fiscal seguinte ao da ocorrência.

17.4 – Serão retidos do pagamento mensal e depositados em conta-corrente vinculada às rubricas de encargos trabalhistas relativas às férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa de FGTS por dispensa sem justa causa, bem como incidência de encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º terceiro salário, força da Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, atualizada, e de acordo com as especificações constantes do Anexo III deste Edital.

18.0 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 - As despesas correspondentes ao objeto a ser licitado correrão à conta do Elemento de Despesa 3390.39.28 (Suporte a usuários de T.I.), constante do Programa de Trabalho 02.122.0571.4256.0026 – Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco – Plano Orçamentário 1.

19.0 - DA GARANTIA CONTRATUAL

19.1 - Como garantia da execução total e do fiel cumprimento do contrato, a empresa contratada oferecerá uma garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, e com validade durante a execução do contrato e 3 (três) meses após o término de vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, consoante o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/93.

19.1.1 – O comprovante deve ser apresentado à Seção de Contratos da Coordenadoria de Licitações e Contratos da Secretaria Administrativa deste Tribunal, até 10 (dez) dias úteis após a ciência da assinatura do contrato.

19.1.1.1 - O descumprimento do prazo descrito no subitem anterior sujeita o licitante vencedor às penalidades previstas no item 23.0 deste Edital.

19.1.2 – Não será aceita a garantia que contenha cláusula de ressalva quanto às obrigações de natureza trabalhista, previdenciária ou em decorrência de aplicação de sanção Administrativa.

19.1.3 - A garantia será adequada, se ocorrer alteração do valor do contrato, inclusive nas repactuações, mantendo-se sempre o percentual supramencionado.

19.2 – Validade da garantia de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666/93, com a previsão expressa de que a garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.

19.3 - O valor da garantia que for utilizado em pagamento de qualquer obrigação ou indenização deverá ser repostado pela empresa contratada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

20.0 - DA REPACTUAÇÃO

20.1 - Será admitida a repactuação do contrato, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a partir da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta, nos termos da minuta de contrato (Anexo IX deste edital).

21.0 – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E RECURSOS

21.1 - Qualquer pessoa até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública poderá solicitar esclarecimentos referentes ao processo licitatório.

21.1.1 - Os pedidos de esclarecimentos deverão ser dirigidos ao Pregoeiro exclusivamente por meio eletrônico (via internet), por meio do correio eletrônico (e-mail): cpl@trt6.jus.br.

21.2 - Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa física ou jurídica poderá impugnar o ato convocatório do pregão eletrônico, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico (e-mail) cpl@trt6.jus.br.

21.3 – Após a declaração do vencedor, no momento imediatamente seguinte à sessão de lances, o Pregoeiro abrirá prazo de 30 (trinta) minutos durante o qual qualquer licitante inconformado com a decisão do Pregoeiro deverá registrar, de imediato, em campo próprio do sistema, os motivos de sua intenção de recorrer, sob pena de decadência, sendo-lhe, então, concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões do recurso; ficando os interessados, desde logo, intimados para apresentarem contrarrazões em igual prazo, contados do término do prazo do recorrente.

21.3.1 – Na impossibilidade de conclusão do certame nos termos do subitem anterior, o Pregoeiro concederá posteriormente, quando da declaração de vencedor, prazo não inferior a 24 (vinte e quatro) horas, para o registro em campo próprio do sistema dos motivos da intenção de recurso, procedendo-se a partir de então conforme disposição do subitem 21.3 deste edital.

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

21.3.3 – As razões e as contrarrazões de recurso, bem como, impugnação do edital, deverão ser dirigidas ao Pregoeiro no endereço da sede do Tribunal Regional do Trabalho – 6ª Região, localizado no Cais do Apolo, 739, 3º andar, Bairro do Recife, Recife/PE, em dias úteis, no horário das 8 às 17 horas, o qual deverá receber; examinar; decidir e, conforme o caso submetê-las à autoridade competente que decidirá sobre a pertinência.

21.3.4 – As razões e contrarrazões bem como a impugnação ao instrumento convocatório poderão ser enviadas por meio do correio eletrônico: cpl@trt6.jus.br.

21.3.5 – O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

21.3.6 - O Acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

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

21.4 – Os autos permanecerão com vistas franqueadas aos interessados na Coordenadoria de Licitações do TRT 6ª Região, no endereço contido no subitem 21.3.3 deste edital.

21.5 – Qualquer interessado poderá solicitar cópias dos documentos juntados aos autos do processo, desde que feita por meio de requerimento ao Pregoeiro.

21.5.1 – A concessão das cópias requeridas, conforme subitem acima, dependerá da apresentação de Guia de Recolhimento da União - GRU, devidamente autenticada pelo Banco do Brasil, no valor de R\$ 0,15 (quinze centavos de real), por folha.

21.5.1.1 - A retirada da GRU se dará por meio da internet, página (www.stn.fazenda.gov.br), link SIAFI - Sistema de Administração Financeira (lado esquerdo) Guia de Recolhimento da União - Impressão - GRU Simples.

21.5.1.1.1 - Para o correto preenchimento dos dados obrigatórios solicitados no formulário (GRU), a empresa interessada deverá indicar: UG: 080006, GESTÃO: 00001, CÓDIGO DE RECOLHIMENTO: 18806-9, REFERÊNCIA: 0012011, CNPJ DA EMPRESA INTERESSADA, NO VALOR TOTAL DAS CÓPIAS SOLICITADAS.

22.0 – DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

22.1 – O nível de qualidade dos serviços será aferido conforme critérios indicados no Acordo de Níveis de Serviço, Item 6.6.8 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

22.1.1 - O resultado da averiguação do nível de qualidade dos serviços produz efeitos sobre o valor devido à contratada, conforme os parâmetros indicados nos itens 6.5 e 6.6 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

23.0 - DAS PENALIDADES

23.1 - A Contratada estará sujeita, garantida a defesa prévia, às sanções previstas neste instrumento, na Lei nº 8.666/93 e na Lei 10.520/02.

23.2 - Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do Tribunal, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais, a empresa que:

23.2.1 - Convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato;

23.2.2 - Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

23.2.3 - Ensejar o retardamento da execução do objeto;

23.2.4 - Não mantiver a proposta;

23.2.5 - Falhar ou fraudar na execução do contrato;

23.2.6 - Comportar-se de modo inidôneo;

23.2.7 - Cometer fraude fiscal.

23.3 - Consideram-se como comportamento inidôneo os atos descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

23.4 - Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, à penalidade de multa, na forma a seguir:

23.4.1 - 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias.

23.4.1.1 - Após o décimo quinto 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;

23.4.2 - 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;

23.4.3 - 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

23.4.4 – 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de inexecução parcial.

23.4.4.1 – Consideram-se inexecução parcial os descumprimentos dos indicadores de níveis mínimos de serviço superiores a 40% no nível de gradação conforme descrito na seção 6.6.8 do Termo de Referência, bem como a incidência, por 3 (três) meses consecutivos, de descumprimentos na faixa mais alta de gradação;

23.4.4.2 – Considera-se também inexecução parcial qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da Contratada que implique a descontinuidade dos serviços ou conseqüente rescisão contratual.

23.5 – Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação;

23.6 – A fração igual ou superior a 15 (quinze) dias será considerada 1 (um) mês;

23.7 – A recusa injustificada em assinar o contrato equivale, nos termos da Lei nº 8.666/93, à inexecução total da contratação;

23.8 – As penalidades das multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas e outras sanções);

23.9 – As penalidades descritas neste instrumento serão aplicadas sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.

24.0 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1 - Todas as referências de tempo constantes no edital e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília-DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

24.2 – O sistema eletrônico produzirá ata circunstanciada da sessão pública, após o encerramento do certame, a qual ficará acessível no portal www.licitacoes-e.com.br.

24.3 - É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam constar originariamente da proposta/documentação.

24.4 - A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a Administração do TRT da 6ª Região, revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivada de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação.

24.5 - Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o TRT da 6ª Região não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

24.6 - O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a anulação da Nota de Empenho, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

24.7 – Em caso de erro de cálculos prevalecerão as parcelas sobre o total (nas adições), prevalecerão os fatores sobre os produtos (nas multiplicações).

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

24.9 - Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.

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

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

24.12 - As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial da União – Seção 3.

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

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

24.15 - O Contratante publicará o extrato da homologação da licitação, na Seção 3 do Diário Oficial da União.

24.16 - O edital encontra-se disponível nos “sites” www.trt6.jus.br ou www.licitacoes-e.com.br, bem como poderá ser retirado na Coordenadoria de Licitações e Contratos, situado no Cais do Apolo, 739 - 3º andar (edifício anexo) - Bairro do Recife, no horário das 8 às 17 horas.

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

24.18 – Fica eleito o Foro da Justiça Federal do Recife, Secção Judiciária de Pernambuco para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital.

Recife, 07 de novembro de 2014.

ANA CLÁUDIA B. VOSS
Pregoeira

ANEXO I DO EDITAL TERMO DE REFERÊNCIA

**Processo nº 115/2014
Pregão Eletrônico nº 43/14**

1. Objeto da Contratação

Constitui objeto do presente Termo de Referência os parâmetros e orientações para a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

1.1. O objeto desta contratação, que está detalhado no curso deste documento, visa a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados na área de TI para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI, no formato de Central de Serviços e Suporte Técnico Local, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), seguindo o fluxo de processos definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

2. Fundamentação da Contratação

2.1. Relação Demanda x Necessidade

2.1.1. Visão Geral

O TRT6 possui uma infraestrutura tecnológica composta por um conjunto de equipamentos, sistemas informatizados e serviços especializados, integrados em redes locais tipo LAN ou na rede interna de comunicação de dados (Intranet), com acesso à internet mediante link de dados contratado.

A infraestrutura poderá sofrer modificações em decorrência da evolução permanente das ferramentas de tecnologia da informação bem como pelas necessidades específicas do Tribunal.

Todas as informações quantitativas presentes nesta seção retratam a dimensão da infraestrutura de TI do TRT6, e deverão ser consideradas pela Proponente na elaboração da proposta de preços.

2.1.2. Quantitativo de Usuários

A quantidade aproximada de usuários internos de TI do TRT6 é de 2.341, distribuída nas diversas unidades que compõem a estrutura do Tribunal.

Local	Quantidade aproximada de usuários
Grupo 1 (Recife, Jaboatão dos Guararapes, Olinda, Paulista, São Lourenço, Vitória de Santo Antão)	1.674
Grupo 2 (Goiana, Timbaúba, Igarassu, Limoeiro, Surubim, Carpina, Nazaré, Ipojuca, Cabo de Santo Agostinho, Escada, Ribeirão, Palmares, Catende, Barreiros)	438
Grupo 3 (Varas do Trabalho das cidades de Caruaru, Belo Jardim, Garanhuns, Pesqueira, Sertânia, Serra Talhada, Petrolina, Araripina, Salgueiro, Floresta)	229

2.1.3. Chamados Registrados no Cenário Atual

Conforme dados constantes na ferramenta atual de controle de chamados de suporte, a média mensal de chamados registrados é de 2.200. Somando-se as trocas planejadas de equipamentos para este ano, calcula-se um total de 2.358 chamados por mês. Sua distribuição pelos níveis de suporte e regiões do Estado de Pernambuco encontra-se disposta na tabela abaixo.

Id	Nível de suporte	Qtd de Chamados
1	Central de Serviços – 1º nível	2.358
2	Suporte técnico local - 2º nível (Recife Sede do TRT6 e edifício Sudene)	825
3	Suporte técnico local - 2º nível (Grande Região Metropolitana)	78
4	Suporte técnico local - 2º nível (Zona da Mata Norte, Zona da Mata Sul e Agreste)	81
5	Suporte técnico local - 2º nível (Sertão)	68

Este levantamento foi realizado a partir do cenário de atendimento atual, executado por uma equipe reduzida, o que pode estar gerando uma demanda reprimida no serviço de atendimento, comparando-se ao padrão de mercado conforme detalhado adiante. Vários fatores também interferem neste quantitativo registrado, dentre os quais se cita:

1. Ausência do ponto único de contato, fazendo com que os usuários contatem diretamente técnicos de TI das diversas áreas de atuação, os quais resolvem os chamados sem registro na ferramenta de controle de chamados;
2. Um chamado registrado para várias demandas, onde o correto seria um chamado para uma demanda;

3. Os pontos de atendimento telefônico ficam sobrecarregados gerando longas filas de espera. Os usuários muitas vezes desistem de esperar e procuram meios alternativos de resolver seu incidente.

Considerando o padrão atual de mercado, que indica uma relação de 1,5 chamados por máquina/usuário (Gartner Group), calcula-se uma média de 3.511 chamados, para 2.341 usuários. A análise comparativa entre o quantitativo genérico de mercado e a demanda atualmente registrada no TRT6 demonstra grande distorção entre os valores. Sendo assim, a Proponente deverá considerar em sua proposta, além da quantidade de chamados ora exibida, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a quantidade de sistemas de softwares aplicativos, a quantidade de usuários de TI, bem como outras informações decorrentes da visita técnica obrigatória detalhada neste Termo de Referência, que apresentam correlação direta à demanda esperada do serviço.

A distribuição dos chamados por faixa de horário encontra-se disposta no Anexo XV.

2.1.4. Ambiente Tecnológico do TRT6

2.1.4.1. Softwares e Sistemas Aplicativos

Os sistemas aplicativos e softwares mais utilizados pelos usuários de TI do TRT6 encontram-se listados abaixo.

Os itens constantes desta lista poderão sofrer mudanças no decurso do tempo, conforme as demandas do Tribunal, sendo acrescentados novos serviços e/ou eliminados os obsoletos.

Categoria	Software/Sistema	
Sistema operacional de estação	Windows 7	
	Windows XP	
Sistema operacional de servidores	Debian / CentOS	
	Windows 8	
Suítes de escritório	BrOffice	
	Microsoft office 2003	
Principais Sistemas de Acompanhamento Processual	E-Jus	
	PjeJT – processo judicial eletrônico	
	Infoaudi – sistema de informações de audiência	
	Siaj - sistema de informação e administração judiciária da 1ª instância	
	Siaj 2A - sistema de informação e administração judiciária da 2ª instância	
	SISPRECA – Sistema de Precatórios	
	Sistema para Distribuição de Mandatos Judiciais	
	Sistema de Leilão	

Principais Administrativos	Sistemas	E-Gestão
		Sistema de Ouvidoria
		Sistema de Folha de Pagamento
		Sistema de Almoxarifado
		Sistema de Patrimônio
		Sistema de Controle de Contracheque
		Sistema de Pessoal
		Sistema de Compras
		Sistema de Protocolo Administrativo
		Sistema PUSH
		Servidor Online
		Sistema de Ações de Treinamento
		Sistema de Avaliação Funcional
		Sistema de Abastecimento
		Sistema de Diárias
Sistemas de Órgãos Conveniados		AUD
		BACENJUD
		DEJT
		EDOC
		Malote Digital
		RENAJUD
		INFOJUD
		IGED
Outros		
		Browser Microsoft Internet Explorer
		Browser Mozilla Firefox
		Correio Eletrônico
		Intranet

2.1.4.2. Parque de Equipamentos

O parque de equipamentos em operação no TRT6 é composto de microcomputadores, notebooks, impressoras, servidores, roteadores, scanners, entre outros, conforme disposto na tabela abaixo, não estando limitados a estes. Estes números são estimativas circunstanciais do momento, podendo haver alterações conforme a necessidade do Tribunal.

2.1.4.2.1. Parque de Equipamentos por Tipo

Parque de Equipamentos por Tipo	
Tipo de Equipamento	Qtd Atual
CPU	2.362
Monitor	3.952
Notebook	242
Impressora Laser	302
Impressora Matricial	522
Impressora Multifuncional	295
Impressora Jato de Tinta	97

2.1.4.2.2. Parque de Equipamentos por Localidade

Cidade	Prédio	Endereço	Qtd aprox de CPUs	Qtd aprox de Monitores	Qtd aprox de Impressoras
Recife	Edifício Sede do TRT6	Cais do Apolo, 739 – Bairro do Recife	830	1.131	197
	Escola Judicial do TRT6-EJ (Presidência)	Av. Beberibe, 301 – Encruzilhada	35	55	1
	Memorial da Justiça do Trabalho-MJT (Presidência)	Av. Eng ^o . Domingos Ferreira, 3510 – Boa Viagem	5	6	3
Jaboatão dos Guararapes	1 ^a ., 4 ^a . e 5 ^a . Vara do Trabalho de Jaboaão	Estrada da Batalha, 1200/1238 – Prazeres	58	108	37
	Distribuição, 2 ^a . e 3 ^a . Vara do Trabalho de Jaboaão	Estrada da Batalha, 1200/1285 Prazeres	50	83	38

Olinda	Fórum Trabalhista de Olinda - Distribuição, 1ª, 2ª. e 3ª. Vara do Trabalho de Olinda	Rodovia PE 15, km 4,8 – Cidade Tabajara	67	127	43
Recife	Edifício SUDENE – Fórum Advogado José Barbosa de Araújo: Subsolo, Térreo, 1º. andar, 6º. ao 11º. (23 Varas e Apoio Administrativo), Distribuição dos Feitos e Protocolo Geral, NDMJ, Biblioteca, Hasta Pública e apoio.	Praça Ministro João Gonçalves de Souza, s/n – Engenho do Meio	588	1.118	414
Cabo de Santo Agostinho	Fórum Trabalhista do Cabo de Santo Agostinho	Av. Presidente Getúlio Vargas, 576 – Centro	26	48	15
Cabo de Santo Agostinho	1ª Vara do Trabalho	Av. Presidente Getúlio Vargas, 576 – Centro	21	40	13
Cabo de Santo Agostinho	2ª Vara do Trabalho	Av. Presidente Getúlio Vargas, 576 – Centro	19	35	12
Igarassu	1ª Vara do Trabalho	BR 101 Norte, Km 26	17	44	12

Igarassu	2ª Vara do Trabalho	BR 101 Norte, Km 26	17	29	6
Ipojuca	Distribuição e 1ª. Vara do Trabalho de Ipojuca	Rua Vereador Antônio Bonifácio, 54 – Centro	21	45	13
	2ª. Vara do Trabalho de Ipojuca	Av. Francisco Alves de Souza, 95 – Centro	19	33	10
	3ª. Vara do Trabalho de Ipojuca	Rua Hilda da Costa Monteiro, 210 – Centro	17	30	11
Paulista	Fórum Trabalhista de Paulista - Distribuição, 1ª. e 2ª. Vara do Trabalho de Paulista	Rua Epitácio Pessoa, 275 – São Sebastião	47	85	35
São Lourenço da Mata	Vara do Trabalho de São Lourenço da Mata	Rua Dr. João Severiano, 30 – Centro	18	43	10
Barreiros	Fórum Trabalhista de Barreiros	Av. Tancredo Neves, s/n – Centro	17	38	11
Belo Jardim	Vara do Trabalho de Belo Jardim	Rua Geminiano Maciel, 140 – Centro	19	35	11
Carpina	Vara do Trabalho de Carpina	Av. Martinho Francisco, s/n – Cajá	17	18	12
Caruaru	1ª., 2ª. VT e Distribuição dos Feitos de Caruaru	Av. Agamenon Magalhães, 814 – Maurício de Nassau	43	86	33
	3ª. Vara do Trabalho de Caruaru	Rua Visconde de Inhaúma, 2170 – Nova Caruaru	21	38	14
Catende	Vara do Trabalho de Catende	Av. Paulo Guerra, 272 – Centro	20	41	11

Escada	Vara do Trabalho de Escada	Rua Pedro Batista, s/n – Loteamento Maracujá	20	40	14
Garanhuns	Vara do Trabalho de Garanhuns	Rua São Bento, São José, s/n	17	21	12
Goiana	Vara do Trabalho de Goiana	Av. André Vital de Negreiros, 17 – Centro	23	44	16
Limoeiro	Vara do Trabalho de Limoeiro	Rua Severino Vasconcelos Aragão, 114 – José Fernandes Salsa	13	16	11
Nazaré da Mata	Vara do Trabalho de Nazaré da Mata	Praça Fernando Ferreira, 23, Centro	22	45	13
Palmares	1ª. Vara do Trabalho de Palmares	Av. Miguel Jassely, 13, COHAB I	22	40	18
	2ª. Vara do Trabalho de Palmares	Rua Violeta Griz, 240 – Santa Rosa	18	29	3
Pesqueira	Vara do Trabalho de Pesqueira	Av. Ezio Araújo, 255 – Centro	19	22	12
Ribeirão	1ª. Vara do Trabalho de Ribeirão	BR 101 Sul, Km 82	20	37	19
	2ª. Vara do Trabalho de Ribeirão	BR 101 Sul, Km 82	12	24	4
Sertânia	Termo Judicial de Sertânia	Av. Agamenon Magalhães, 113 – Centro	8	13	9
Surubim	Termo Judicial de Surubim	Rua Oscar Loureiro, s/n – Centro	9	12	8
Timbaúba	Vara do Trabalho de Timbaúba	Av. Estudante Micheline P. Campos, 290 – Loteamento Araruna	16	19	13

Vitória de Santo Antão	Vara do Trabalho de Vitória de Santo Antão	BR 232, Km 50,5	22	45	11
	Arquivo Geral	BR 232, Km 50,5			
	Galpão Arquivo Geral - Anexo 1	Rua Henrique de Holanda, 89			
	Galpão Arquivo Geral - Anexo 2	Rua Henrique de Holanda, 89-A			
Araripina	Vara do Trabalho de Araripina	Rua Ana Ramos Lacerda, s/n – Centro	15	17	13
Floresta	Termo Judicial de Floresta	Rua Alcina Torres de Araújo, s/n – Centro	10	16	13
Petrolina	1ª., 2ª. VT e Distribuição dos Feitos de Petrolina	Av. Fernando Menezes de Góes, s/n – Centro	46	87	33
	3ª. Vara do Trabalho de Petrolina	Rua Antonio Padilha, 55 – Centro	16	30	3
Salgueiro	Vara do Trabalho de Salgueiro	BR 232, Km 519, s/n – COHAB	21	40	14
Serra Talhada	Vara do Trabalho de Serra Talhada	Av. Vicente Inácio de Oliveira, s/n – Bom Jesus	21	39	15

2.2. Motivação

A Tecnologia da Informação, pelo seu uso e abrangência nas atividades organizacionais, é fundamental para atingir as metas e objetivos estratégicos. Para tanto, faz-se necessário que toda a infraestrutura e os serviços de TI sejam adequados, alinhados às necessidades do Tribunal, com o nível de qualidade exigido, que estejam disponíveis quando requeridos, e que os problemas encontrados sejam solucionados com o máximo de eficiência e efetividade.

A elevação do número de usuários de informática no TRT6, bem como a aplicação intensiva de TI nas atividades de prestação jurisdicional e administrativas exigem maior disponibilidade da infraestrutura tecnológica, gerando maior demanda por serviços de suporte e orientação.

No âmbito da gestão de suporte a serviços de TI é essencial o estabelecimento de procedimentos de atendimento de demandas e resolução de incidentes, bem como a criação de um ponto central de relacionamento com os usuários de TI, responsável por registrar e acompanhar o andamento das solicitações, mantendo comunicação constante com os usuários. Faz-se necessário que os recursos e processos sejam adequados à demanda, de modo a atingirem a qualidade necessária para garantir a continuidade das atividades institucionais com o mínimo impacto nos objetivos estratégicos do órgão.

Um dos objetivos do plano estratégico 2009-2015 do TRT6 é Disponibilizar infraestrutura de TI necessária ao desenvolvimento das atividades judiciais e administrativas do Tribunal. Para atender ao plano estratégico é imprescindível garantir a disponibilidade de acesso a sistemas e dados, de equipamentos, de programas aplicativos, e demais componentes da infraestrutura de TI. Este processo de informatização tem implicado na expansão do parque computacional, que juntamente à elevação do número de usuários de informática resultou no aumento da demanda por serviços de suporte e orientação.

Atualmente, este serviço vem sendo desempenhado por equipe interna da Secretaria de Tecnologia da Informação, atendendo aos usuários lotados na Sede do TRT6, nas Varas de Trabalho situadas no edifício da Sudene, bem como em todas as Varas do Trabalho distribuídas no Estado de Pernambuco. Esta equipe sozinha não tem condições atender a grande demanda gerada por este quantitativo de usuários com a eficiência necessária, em função da complexidade e agilidade necessárias para a realização deste tipo de serviço.

Neste contexto, buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados na área de TI para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI, no formato de Central de Serviços e Suporte Técnico Local, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), seguindo o fluxo de processos definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

Esta contratação encontra amparo normativo nas diversas recomendações relativas à gestão de TI previstas por órgãos reguladores e nos decretos-lei, dentre as quais se citam, mas não se limitam a:

a. Resolução nº 90 de 2009 do Conselho Nacional de Justiça, que diz:

“Art. 10. A estrutura organizacional, o quadro de pessoal, a gestão de ativos e os processos do setor responsável pela gestão de trabalho da área de TIC do Tribunal deverão estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as áreas de governança e de gerenciamento de serviços de TIC”.

b. Os aspectos legais nas contratações de soluções de TI dispostas no Acórdão nº 1233 do Tribunal de Contas da União;

c. Decreto Federal nº 2.271 de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços na Administração Pública, incluindo no § 1º do Art. 1º as atividades de informática no rol das atividades objeto de execução indireta;

d. Decreto-lei nº 200 de 1967, que diz:

“Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à **execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.**”

2.3. Resultados a Serem Alcançados com a Contratação

Esta contratação visa melhorar a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários de TI, através da efetividade no atendimento aos incidentes e requisições reportados, da medição e controle dos atendimentos através de indicadores de desempenho e relatórios de acompanhamento. Abaixo seguem detalhados os benefícios esperados:

- Melhoria do atendimento e suporte técnico aos usuários dos serviços de TI;
- Melhoria do índice de satisfação dos usuários de TI, pelo incremento da percepção da qualidade e profissionalismo;
- Melhoria do acesso e comunicação com os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um único ponto de contato;
- Incremento da velocidade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;
- Aumento da eficiência no uso dos recursos de suporte técnico;
- Melhoria no gerenciamento e controle da infraestrutura de TI;
- Melhoria na cooperação e comunicação;
- Melhoria no gerenciamento da informação para a tomada de decisão relativa aos serviços de suporte aos usuários de TI;
- Diminuição do impacto negativo na instituição, proveniente de incidentes ocorridos;
- Melhoria da produtividade da organização;
- Melhoria do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;
- Aumento na eficiência e eficácia na resolução de incidentes e requisições de TI.

2.4. Justificativa da Solução Escolhida

Id	Necessidade	Benefício
1	Estabelecer um ponto único de contato dos usuários com a área de TI para reporte de incidentes e problemas.	<ol style="list-style-type: none">1 Registro unificado de todos os incidentes e requisições de serviços de TI, possibilitando melhor gestão da disponibilidade dos serviços de TI;2 Geração de medições de desempenho do atendimento de suporte aos serviços de TI;3 Melhoria na eficiência e eficácia na comunicação da Secretaria de Tecnologia da Informação com os usuários de TI do TRT6

2	Atender às demandas de suporte técnico presencial no Edifício Sede do TRT6 e nas Varas de Trabalho distribuídas pelo Estado de Pernambuco.	<p>a) Melhoria na eficiência e eficácia no atendimento às demandas de suporte técnico local, no ambiente do usuário;</p> <p>b) Diminuição do tempo de indisponibilidade de serviços de TI, especialmente nas unidades do interior do Estado de Pernambuco.</p>
3	Gerenciar e monitorar o fluxo de processo de atendimento, através da medição de indicadores de desempenho	<p>a) Medição de indicadores de desempenho;</p> <p>b) Melhoria no processo de atendimento ao usuário.</p>
4	Melhorar os serviços de TI oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6	<p>a) Melhoria na realização de diagnósticos acerca da qualidade dos serviços de TI disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação;</p> <p>b) Melhoria na qualidade do serviço de atendimento aos usuários de TI do TRT6.</p>

3. Descrição da Solução

3.1. Visão Geral da Solução

Os serviços a serem contratados envolvem as atividades de atendimento aos usuários nos formatos de Central de Serviços e Suporte Técnico Local.

Encontram-se descritos de forma sucinta nesta seção, constando seu detalhamento no decorrer deste Termo de Referência, especialmente nos itens que compõem a seção 4 – Especificações Técnicas.

3.2. Serviços que Compõem a Solução

3.2.1. Serviço de Atendimento a Usuários – Central de Serviços (1º Nível)

- O atendimento a usuários no primeiro nível de suporte configurará como o ponto único de contato para todos os usuários com a área de TI.
- São considerados usuários os servidores e magistrados do TRT6, bem como aqueles que utilizam soluções de TI deste Tribunal.
- O serviço será executado via central telefônica ou atendimento remoto.
- Será responsável por registrar e acompanhar todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes, doravante denominados chamados. Não serão consideradas como chamados as consultas de status de chamados registrados anteriormente.
- Será denominado Central de Serviços, em alinhamento às melhores práticas definidas no framework ITIL.

- A arquitetura da Central de Serviços deverá ser centralizada e funcionará nas dependências da Contratada, em local externo ao TRT6. A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada na cidade do Recife ou na Grande Região Metropolitana do Recife, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento.
- Este serviço compreende a hospedagem e operação do teleatendimento aos usuários de TI do TRT6, devendo ser providos pela Contratada: profissionais especializados, instalações físicas adequadas ao tipo de serviço contratado, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, link de comunicação entre a Contratada e o TRT6, bem como todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. Está incluída no serviço contratado a redundância necessária para operar a Central de Serviços, conforme detalhado nas seções subsequentes deste Termo de Referência. A contratada deverá dispor de um número 0800 para atendimento ao TRT6, o qual deverá receber ligações provenientes de telefone fixo local e DDD apenas do Estado de Pernambuco. Para ligações provenientes de celular ou DDD dos Estados do Brasil, a Contratada deverá disponibilizar um número com tarifação normal, no modelo 4004, cujo custo será aplicado ao remetente da ligação.
- Deverá estar disponível no horário das 07:30hs às 19:30hs, de segunda-feira a sexta-feira, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana, atendendo a todas as unidades do TRT6, incluindo a Escola Judicial do TRT6 e o Memorial da Justiça do Trabalho do TRT6. Nos feriados em que haja alguma unidade do TRT6 em funcionamento, o serviço deverá ser prestado normalmente, atendendo aos mesmos níveis de serviço.

3.2.2. Serviço de Suporte Técnico Local (2º Nível)

- O serviço de suporte técnico local, definido como segundo nível de suporte, compreende o atendimento técnico presencial no ambiente do usuário, sempre que acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço. Envolve as atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede; software de comunicação de redes de dados; cabeamento estruturado de dados; ativos de rede; manutenção preventiva de equipamentos, bem como outras atividades de natureza de suporte técnico de TI.
- Será composto por equipe de técnicos que atuarão em campo, em todas as unidades do TRT6 localizadas no Estado de Pernambuco, dividido em 3 grupos conforme detalhado na seção 2.1.2.
- O atendimento a incidentes e requisições poderá exigir a movimentação de ativos de tecnologia entre o local de trabalho do usuário solicitante e pontos de reserva técnica de equipamentos definidos pelo TRT6. Este transporte será realizado pela Contratada, contemplando atividades de instalação, remoção e substituição de equipamentos de informática pertencentes ao TRT6 em todas as regiões do Estado de Pernambuco, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação. A localização de cada unidade a ser atendida está detalhada neste Termo de Referência. Os equipamentos deverão ser transportados em veículo apropriado.

- O incidente ou a solicitação de serviço não resolvido será direcionado para os grupos solucionadores do TRT6 de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
- Nas sessões do Tribunal e das Turmas será necessária a presença de técnicos de suporte da Contratada de prontidão. Nestas sessões os técnicos da Contratada deverão estar de prontidão com uniforme social composto por terno e gravata.
- Poderá haver a necessidade de prestação do serviço de suporte técnico local em eventos promovidos pelo TRT6.
- Os serviços de suporte local serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00hs às 17:00hs, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana exceto nos plantões judiciais, conforme disposto acima. Nos feriados em que haja alguma unidade do TRT6 em funcionamento, o serviço deverá ser prestado normalmente, atendendo aos mesmos níveis de serviço.
- Estão incluídos no escopo do serviço de suporte técnico local a Escola Judicial do TRT6 e o Memorial da Justiça do Trabalho do TRT6.

4. Especificação Técnica

4.1. Requisitos da Solução

4.1.1. Requisitos de Negócio aplicáveis à Central de Serviços (1º nível)

- 4.1.1.1. A Central de Serviços deverá funcionar como o ponto único de contato dos usuários com a área de TI do TRT6 para reportar requisições, incidentes e demandas, realizando o atendimento de primeiro nível para incidentes e requisições.
- 4.1.1.2. A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da Contratada, em local externo ao TRT6, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato, configurando uma equipe dedicada à execução do contrato.
- 4.1.1.2.1. A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada na cidade do Recife ou na Grande Região Metropolitana do Recife, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento
- 4.1.1.3. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do TRT6.
- 4.1.1.4. A Central de Serviços deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.
- 4.1.1.5. A Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6 designará um gestor do processo, responsável por monitorar a execução do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no respectivo fluxo.
- 4.1.1.6. Considera-se “incidente” toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e “requisição de serviços” toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI, entre outros.

- 4.1.1.7. São chamados “serviços elegíveis” aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, na Central de Serviços. Quando se tratar de incidentes, a resolução deverá ocorrer no primeiro nível de atendimento, no entanto, caso não consiga resolvê-lo, deverá encaminhar para o grupo solucionador de 2º nível com a justificativa do ocorrido. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre Contratante e Contratada.
- 4.1.1.8. A empresa Contratada deverá fornecer relatórios gerenciais sobre o desempenho do serviço prestado, conforme detalhamento nas seções subseqüentes deste Termo de Referência, de forma a subsidiar a gestão do serviço.
- 4.1.1.9. Compõem a solução a ser Contratada, a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), com disponibilização de um número gratuito (0800) para o atendimento aos usuários do TRT6, como também o sistema de gravação digital e links de comunicação como TRT6. O número 0800 deverá receber ligações provenientes de telefones fixos locais e DDD apenas do Estado de Pernambuco. Para ligações oriundas de telefones celulares ou de outros Estados do Brasil, a contratada deverá dispor de um número com tarifação normal, no modelo 4004, cujo custo será aplicado ao remetente da ligação. A URA deverá possibilitar a configuração de mensagens e menus de navegação.
- 4.1.1.10. Será exigida a disponibilidade mínima de 99,5 % para toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços prevista nesta especificação, por mês, considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, inclusive no período de estabilização previsto nos Requisitos Temporais deste Termo de Referência.
- 4.1.1.11. Será exigido da empresa Contratada um plano de contingência no qual esteja incluída a estratégia de redundância que será adotada para toda a infraestrutura que suporta o serviço da Central de Serviços.
- 4.1.1.12. São requisitos do sistema de telefonia:
- 4.1.1.12.1. Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao TRT6;
- 4.1.1.12.2. Permitir a configuração de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
- 4.1.1.12.3. Possuir a funcionalidade “cut-thru”, permitindo ao usuário interromper uma mensagem de resposta audível ao digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
- 4.1.1.12.4. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- 4.1.1.12.5. Possuir funcionalidade que permita a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deverá estar disponível também para os servidores do TRT6 responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 4.1.1.12.6. Possuir mecanismos que permitam aos supervisores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;

- 4.1.1.12.7. Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem a necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;
- 4.1.1.12.8. Permitir a transferência para atendimento humano em qualquer nível/subnível do menu;
- 4.1.1.12.9. Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação;
- 4.1.1.12.10. Possibilitar a gestão de todas as chamadas telefônicas mediante sistema de log, a partir do qual seja possível medir os indicadores de desempenho da Central de Serviços, cujos dados irão compor o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, detalhado neste Termo de Referência. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio da fila de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros;
- 4.1.1.12.11. Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;
- 4.1.1.12.12. Possuir mecanismos para a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;
- 4.1.1.12.13. Possuir mecanismos para visualização e acompanhamento dos atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line e extração de relatórios de monitoramento. Essa funcionalidade deverá estar disponível para os supervisores da Contratada e para os servidores do TRT6 responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 4.1.1.12.14. Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real, pelos servidores do TRT6 responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 4.1.1.12.15. Deverá dispor de mecanismos para: inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.
- 4.1.1.13. São requisitos do sistema de gravação digital:
- 4.1.1.13.1. Possuir mecanismos para a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;
- 4.1.1.13.2. Realizar a gravação de todos os atendimentos efetuados, tanto das conversas telefônicas quanto das telas de atendimento, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do atendente no momento do atendimento. Estas gravações deverão guardar a referência ao número do chamado e à data e hora de ocorrência do contato, de forma a facilitar sua busca. As gravações deverão ser catalogadas mesmo não havendo abertura de chamado, para efeitos de auditoria;
- 4.1.1.13.3. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 3 meses. Após este prazo, todos registros deverão ser entregues ao TRT6, devidamente organizado, catalogado e gravado em CD ou DVD;
- 4.1.1.13.4. Permitir o acesso direto e imediato dos servidores do TRT6 envolvidos na gestão e execução contratual às gravações para fins de averiguação do atendimento.

- 4.1.1.14. Quanto aos requisitos dos links de comunicação
- 4.1.1.14.1. A Contratada deverá apresentar, na reunião inicial da contratação, um projeto para o estabelecimento dos links, para ser avaliado pela equipe técnica do TRT6;
- 4.1.1.14.2. Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância através de dois meios físicos distintos;
- 4.1.1.14.3. Os materiais que por ventura sejam utilizados deverão constar na proposta comercial da empresa, para fins de cálculo da prestação única mensal a ser paga pelo Contratante;
- 4.1.1.14.4. Deverão ser fornecidas Portas no padrão Ethernet RJ-45, no protocolo Ethernet padrão;
- 4.1.1.14.5. Apenas um link deverá ser utilizado para tráfego de dados, sendo que o outro meio físico será utilizado apenas em caso de falha do primeiro;
- 4.1.1.14.6. Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da Contratada ao sistema de Gestão de Central de Serviços que será disponibilizado pelo TRT6, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do Contratante.
- 4.1.1.14.7. Os links deverão permitir o monitoramento da utilização através de protocolo SNMP e será monitorado pela equipe de TI do TRT6.
- 4.1.1.14.8. A disponibilidade mínima dos links é de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).
- 4.1.1.15. Compete à Central de Serviços:
 - 4.1.1.15.1. Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, email ou registro em sistema de controle de chamados de suporte.
 - 4.1.1.15.2. Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como "elegíveis" no Catálogo de Serviços, utilizando como meios o contato telefônico ou o acesso remoto. Estão incluídas as atividades de investigação, diagnóstico e aplicação de uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou o cumprimento das requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário.
 - 4.1.1.15.3. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).
 - 4.1.1.15.4. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT6, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados.
 - 4.1.1.15.5. Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 1º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, o script utilizado, itens de configuração afetados e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.
 - 4.1.1.15.6. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.
 - 4.1.1.15.7. Executar os procedimentos padrão de atendimento, gerando uma forma única de comportamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.

- 4.1.1.15.8. Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT6, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo TRT6. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do TRT6. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.
- 4.1.1.15.9. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.
- 4.1.1.15.10. Orientar e prestar assistência remota aos usuários de serviços de TI, executando intervenções remotas na estação de trabalho do usuário para a realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, bem como reparos diversos que constem na lista de chamados elegíveis definida em conjunto Contratante e Contratada. As intervenções remotas deverão ser previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho.
- 4.1.1.15.11. Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.
- 4.1.1.15.12. Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo TRT6.
- 4.1.1.15.13. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo TRT6.
- 4.1.1.15.14. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT6.
- 4.1.1.15.15. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados procedimentos de autoatendimento ao usuário de TI do TRT6, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT6. A existência de procedimentos desta natureza não desobriga a Contratada a realizar o atendimento telefônico ao usuário de TI, caso o usuário opte por não utilizar o canal de autoatendimento.
- 4.1.1.15.16. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.
- 4.1.1.15.17. Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido. Os eventos devem ser tratados como chamados, seguindo o fluxo de processos definido.
- 4.1.1.15.18. Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do TRT6.
- 4.1.1.15.19. Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.
- 4.1.1.15.20. Realizar os procedimentos de resolução de problemas – troubleshooting - definidos pelo TRT6.
- 4.1.1.15.21. Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do TRT6.
- 4.1.1.15.22. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

- 4.1.1.15.23. Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo TRT6.
- 4.1.1.15.24. Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6) não serão de responsabilidade da Contratada.
- 4.1.1.15.25. A Central de Serviços deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: telefone, cliente web da ferramenta a ser disponibilizada pelo TRT6, email e chat.

4.1.2. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico Local

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

- Suporte aos sistemas operacionais: Windows 2000, Windows 2003, Windows 2008, Windows XP/Vista;
- Suporte a Redes (LAN e WAN);
- Suporte a Internet/Intranet;
- Suporte a impressão;
- Suporte a Email;
- Suporte ao Active Directory;
- Suporte a Hardware;
- Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice;
- Suporte a Sistemas Administrativos;
- Suporte a Sistemas aplicativos de acompanhamento processual judicial (Instalação e Configuração);
- Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Anti-Virus, Adobe Reader e etc;
- Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;
- Serviços de gestão de usuários e grupos;
- Manutenção preventiva a equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;
- Deslocamento de equipamentos para atualização de parque, instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do TRT6.

4.1.2.2. Os serviços de suporte técnico local serão prestados no horário das 08:00 às 17:00 hs, nas diversas unidades do TRT6 localizadas no Estado de Pernambuco. Para a definição do nível mínimo de serviço, serão considerados os grupos 1 a 3 conforme detalhado na seção 2.1.2. Durante o período de vigência do contrato, poderá ocorrer a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes e que deverão ser atendidas pela Contratada, observando o disposto no item 5.3.7 deste Termo de Referência.

4.1.2.3. Os chamados serão encaminhados para a Contratada através do sistema de controle de chamados disponibilizado pelo TRT6.

- 4.1.2.4. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do TRT6.
- 4.1.2.5. A Contratada deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte técnico local.
- 4.1.2.6. Os técnicos de suporte de 2º nível deverão resolver seus chamados da forma mais eficiente possível, conforme o tipo do chamado, atendendo aos níveis de serviço definidos. Desta forma poderá ser utilizado também o acesso remoto para realização de suas atividades, quando possível.
- 4.1.2.7. A Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6 designará um gestor do processo, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no fluxo de processos.
- 4.1.2.8. São atribuições do Suporte Técnico Local:
- 4.1.2.8.1. Atender as demandas técnicas presenciais no ambiente do usuário, sendo acionado pelo nível de suporte antecedente, conforme processo de atendimento, para resolver incidentes ou requisições. O atendimento também poderá ser realizado de forma remota, a depender do serviço associado ao chamado conforme procedimentos operacionais definidos.
- 4.1.2.8.2. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT6.
- 4.1.2.8.3. Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT6, bem como quaisquer outros processos relacionados a suporte a serviços de TI, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo TRT6. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do TRT6. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.
- 4.1.2.8.4. Manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 2º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, de forma concisa e de fácil interpretação, o script utilizado, item de configuração afetado e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.
- 4.1.2.8.5. Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para aqueles serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT6.
- 4.1.2.8.6. Elaborar procedimentos e documentações para guiar o atendimento de 2º nível de serviços de TI, quando aplicáveis e úteis para a eficiência e eficácia no atendimento, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT6.
- 4.1.2.8.7. Encaminhar o atendimento aos grupos solucionadores de TI do TRT6, conforme definido no Catálogo de Serviços, sempre que não for possível resolvê-lo no escopo do conhecimento de suporte técnico local.
- 4.1.2.8.8. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.
- 4.1.2.8.9. Investigar e diagnosticar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível. Resolver o incidente utilizando este diagnóstico.

- 4.1.2.8.10. Realizar atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede, software de rede de comunicação de dados; cabeamento estruturado de dados, ativos de rede, realizar atividades de manutenção preventiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal e realizar os transportes de equipamentos.
- 4.1.2.8.11. Prestar o suporte no local do equipamento reclamado, utilizando-se da base de conhecimento existente, bem como de manuais técnicos para ajudá-lo na solução. Existindo solução, esta deverá ser aplicada a fim de restaurar o funcionamento normal do equipamento.
- 4.1.2.8.12. Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e das Turmas e eventos promovidos pelo TRT6, conforme demanda estimada neste Termo de Referência. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante toda a sessão ou evento. A agenda destas atividades, para as quais a presença técnica é necessária, será fornecida pelo TRT6. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.
- 4.1.2.8.13. Respeitar os níveis de serviço acordados, sendo agendado o atendimento junto ao usuário, sempre que possível, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades.
- 4.1.2.8.14. Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da Contratada deverá realizar o backup dos arquivos de trabalho do usuário para outro microcomputador indicado pelo TRT6, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento será devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.
- 4.1.2.8.15. Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos em garantia ou cobertos por contrato de manutenção, para os quais caberá à Contratada apenas as atividades de transporte, configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo TRT6.
- 4.1.2.8.16. Realizar o transporte de ativos de TI do TRT6 caso haja a necessidade para a resolução de um chamado de suporte técnico, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação, sempre com autorização do responsável da área. Os deslocamentos serão de responsabilidade da Contratada.
- 4.1.2.8.16.1. O transporte de equipamentos terá a finalidade de apoiar o atendimento de incidentes e demandas que exigem a movimentação destes ativos entre a Secretaria de Tecnologia da Informação e o usuário final.
- 4.1.2.8.16.2. O transporte se dará em duas situações:
- 4.1.2.8.16.2.1. Entre a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6 e os polos de reserva técnica;
- 4.1.2.8.16.2.2. Entre o polo de reserva técnica mais próximo e o usuário final.
- 4.1.2.8.16.3. O transporte dos será realizado pela Contratada conforme processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6.

4.1.2.8.16.4. Haverá pontos de reserva técnica de equipamentos em cada grupo atendido pelo suporte técnico local, conforme seção 2.1.2 deste Termo de Referência. Sua definição encontra-se no quadro abaixo. A Contratante poderá alterar os pontos de reserva técnica descritos, para melhor prestação do serviço e/ou por solicitação do Tribunal, sem representar ônus ao TRT6.

Grupo	Cidade	Localização
Grupo 1	Recife	Edf Sede do TRT6 - Cais do Apolo, 739 – Bairro do Recife
	Recife	Edf SUDENE - Praça Ministro João Gonçalves de Souza, s/n – Engenho do Meio
Grupo 2	Goiana	1ª Vara do Trabalho de Goiana Av. André Vidal de Negreiros, 17 Centro
	Ipojuca	1ª Vara do Trabalho de Ipojuca Rua Vereador Antônio Bonifácio, 54 Centro
Grupo 3	Caruaru	3ª. Vara do Trabalho de Caruaru Rua Visconde de Inhaúma, 2170 – Nova Caruaru
	Petrolina	1ª Vara do Trabalho de Petrolina Av. Fernando Menezes de Goes, S/N Centro - Petrolina - Pe

4.1.2.8.16.5. A Contratada será responsável pela guarda e liberação dos equipamentos constantes nestes pontos, de acordo com o processo a ser definido pelo TRT6.

4.1.2.8.16.6. Caso o atendimento a um chamado de suporte técnico necessite de troca/reposição de equipamentos, caberá à Contratada realizar o transporte dos equipamentos necessários entre o local de trabalho do usuário solicitante e o ponto mais próximo de reserva técnica.

4.1.2.8.17. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo TRT6.

4.1.2.8.18. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

4.1.2.8.19. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo chamado de suporte técnico, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

4.1.3. Requisitos de Capacitação

4.1.3.1. A Contratada deverá promover treinamento e atualização dos profissionais que atuam nas atividades contratadas, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente, inclusive no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do Tribunal. Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela Contratada. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, devendo ser comprovados por meio de certificados. Após a implantação dos serviços, sua execução não poderá ser afetada durante o período de realização de treinamentos. Os referidos treinamentos não deverão acarretar ônus para o TRT6.

4.1.3.2. Os profissionais da Contratada, envolvidos na execução dos serviços, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT6.

4.1.3.3. Quanto à capacitação nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT6:

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

- Treinamento inicial e atividades de educação continuada, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007.
- Técnicas e habilidades de atendimento telefônico e presencial ao cliente, para o fornecimento de um serviço de excelência ao usuário da Contratante (conforme exigido em contrato, bem como, outras diretrizes adicionais);
- Regras de comportamento e disciplina;
- Sigilo profissional;
- Tratamento com os usuários (Magistrados, Servidores, etc.);
- Instalação e configuração do Windows;
- Redes baseadas no Windows;
- Arquitetura e tecnologia de redes;
- Boas práticas em segurança da informação;
- Visão geral do Active Directory;
- Gerenciamento de Desktop;
- Instalação e administração de impressoras;
- Instalação de hardware e drivers;
- Funcionalidades do Openoffice;
- Funcionalidades do Microsoft Office.

4.1.3.3.2. A Contratante realizará o treinamento inicial para a implantação da solução referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo TRT6, processos e regras mínimas de atendimento requeridas, bem como sempre que surgirem novos serviços de TI. Nesta oportunidade, a Contratada deverá capacitar multiplicadores que atuarão como instrutores nos treinamentos posteriores. Estão incluídos os itens:

- Normas operacionais e de segurança da informação no TRT6;
- Ferramenta de registro de chamados fornecida pelo TRT6;
- Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo níveis);
- Busca de informações corporativas do Tribunal (portais, jurisprudência , etc.);
- Estrutura do Tribunal, organograma, unidades físicas (capital e região metropolitana, interior);
- Movimentação de materiais entre as unidades e providências;
- Principais sistemas de 1º Grau da Contratante – regras de negócio sobre o trâmite processual no 1º Grau;
- Principais sistemas de 2º Grau da Contratante – regras de negócio sobre o trâmite processual no 2º Grau;
- Intranet – Ambiente de gestão de documentos e dados no TRT6 bem como seus sistemas administrativos;
- Demais sistemas corporativos da Contratante que serão atendidos pelos técnicos da Contratada.

- 4.1.3.3.3. Carga horária mínima: deve satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.
- 4.1.3.3.4. O ambiente tecnológico para a realização dos treinamentos será disponibilizado pela Contratada, contendo computadores e equipamento de projeção, para permitir a exposição de material teórico e aplicação de exercícios práticos.
- 4.1.3.3.5. Perfil do instrutor: instrutores capacitados da Contratada no conteúdo abordado no item 4.2.3.3.1 e servidores indicados pelo TRT6, conforme detalhado no item e 4.2.3.3.2. O conteúdo referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo TRT6 assim como as regras mínimas de atendimento requeridas serão fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6.
- 4.1.3.3.6. Frequência dos treinamentos: treinamento inicial para a implantação da solução, treinamentos eventuais condicionados a troca de funcionários, treinamentos semestrais para atualização, bem como treinamentos excepcionais em caso de redesenho do fluxo de processo ou migração tecnológica com alterações de alto impacto.
- 4.1.3.3.7. Modalidade e metodologia: exposição de material teórico e exercícios práticos.
- 4.1.3.4. Deverá haver alinhamento constante de conhecimentos entre os profissionais da empresa Contratada e a equipe de TI do TRT6, visando uniformizar o conhecimento acerca da infraestrutura tecnológica do Tribunal, processos e procedimentos.

4.1.4. Requisitos Legais

- 4.1.4.1. A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação do TRT6.
- 4.1.4.2. O ambiente físico da Contratada e o serviço de atendimento da Central de Serviços 1º nível deverá estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e seu Anexo 2 (Portaria nº 9, 30/03/2007) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

4.1.5. Requisitos de Manutenção

- 4.1.5.1. Durante a execução contratual poderão surgir modificações nos fluxos de processo relacionados ao atendimento e suporte a usuários e nos procedimentos adotados pela área de TI, provenientes das atividades de monitoramento e melhoria contínua. A Contratada deverá se adequar aos novos processos e procedimentos sem acarretar em ônus ao TRT6.
- 4.1.5.2. Durante a execução do contrato, por decisão do TRT6, poderá haver migração para outra ferramenta de gestão de chamados mais robusta e aderente ao ITIL, por ocasião da aquisição de nova ferramenta. A Contratada deverá se adequar à nova ferramenta sem acarretar em ônus ao TRT6.

4.1.6. Requisitos Temporais – Fases do Contrato

- 4.1.6.1. O prazo para início dos serviços deverá ser de, no máximo, 60(sessenta) dias após a assinatura do contrato.
- 4.1.6.2. A Contratada será convocada para assinatura do contrato, e para tanto deverá comparecer ao Tribunal no dia e horário agendado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no edital.

4.1.6.3. A execução contratual será dividida em fases, conforme os estágios de implantação do serviço, quais sejam, reunião inicial, projeto de implantação do serviço, ativação do serviço, implantação básica, estabilização da solução e operação definitiva.

4.1.6.4. Quanto à Reunião Inicial:

4.1.6.4.1. Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a reunião inicial (kickoff) para apresentação da documentação exigida no edital e preparação do processo de implantação. Neste momento o preposto da Contratada deverá ser apresentado, e os termos de compromisso e ciência previstos neste Termo de Referência, deverão ser entregues devidamente assinados pelos funcionários da Contratada que estarão envolvidos na execução contratual.

4.1.6.4.2. Deverá abordar, além dos assuntos previstos no item anterior, o levantamento geral de ações, bem como outros assuntos importantes para a execução contratual.

4.1.6.4.3. O prazo para realização será de até 07 dias corridos a partir da assinatura do contrato.

4.1.6.5. Quanto ao Projeto de Implantação do Serviço:

4.1.6.5.1. Uma equipe composta por representantes da Contratada e da Contratante elaborará o projeto de implantação, definindo todas as etapas, atividades, responsáveis e prazos envolvidos na implantação do serviço.

4.1.6.5.2. O prazo máximo para a entrega será de 02 semanas a partir da assinatura do contrato.

4.1.6.6. Quanto à Ativação da Solução:

4.1.6.6.1. Nesta fase, a Contratada deverá realizar as atividades de:

- Levantamento das informações do ambiente atual do TRT6 em relação aos processos, atividades, procedimentos e instruções de trabalho;
- Análise das informações levantadas;
- Proposição de melhorias ou especificações complementares nos procedimentos, documentações, bem como em outros artefatos necessários para a implantação do serviço, de acordo com as boas práticas de mercado relacionadas, quando couber;
- Estruturação da equipe da Central de Serviços e Suporte Técnico Local;
- Implantação da infraestrutura básica, compreendendo aspectos físicos, elétricos e lógicos;
- Treinamento das equipes de atendimento na ferramenta utilizada e nos processos;
- Treinamento das equipes da empresa Contratada no ambiente de TI do TRT6, necessário para a execução do contrato;
- Apresentação do projeto do ambiente de alta disponibilidade e do plano de contingência para aprovação pela equipe do TRT6.

4.1.6.6.2. O prazo para conclusão desta fase é de 01 mês a partir da assinatura do contrato.

4.1.6.7. Quanto à Implantação Básica do Serviço:

4.1.6.7.1. Nesta fase, a Contratada deverá realizar as atividades de:

- Implantação da estrutura completa;
- Definição dos tipos de relatórios gerenciais;
- Treinamento extensivo da equipe da Central de Serviços e de Suporte Técnico Local;
- Divulgação da Central de Serviços aos usuários de TI do TRT6 através de workshops e materiais informativos.

4.1.6.7.2. O prazo para conclusão desta etapa é de 01 mês a partir da ativação da solução.

- 4.1.6.7.3.** O período total de implantação da Central de Serviços compreenderá o montante de 60 (sessenta) dias, desde a assinatura do contrato. Ao final deste prazo, após a homologação e aceitação da fase de Implantação Básica do Serviço, a Contratante irá emitir o Termo de Liberação de Início dos Serviços, conforme modelo em anexo neste Termo de Referência, para o início da prestação dos serviços. O pagamento das prestações mensais terá início no mês subsequente da emissão do referido termo, quando da prestação efetiva dos serviços contratados.
- 4.1.6.7.4.** A prestação dos serviços deverá ser iniciada após a conclusão da implantação do serviço.
- 4.1.6.8.** Quanto à Estabilização da Solução:
- 4.1.6.8.1.** Nesta fase terá início o monitoramento do serviço através de relatórios gerenciais emitidos pela Contratada, a partir do qual poderão ser implementados ajustes para a melhoria da operação dos serviços contratados.
- 4.1.6.8.2.** Durante este período a Contratada deverá proceder a todos os ajustes que se fizerem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, nos procedimentos executados, bem como em todos os aspectos que afetam a prestação dos serviços.
- 4.1.6.8.3.** A Contratada deverá manter, durante este período, a quantidade mínima de profissionais constante de sua proposta.
- 4.1.6.8.4.** Os níveis de serviço serão exigidos gradativamente, conforme escala detalhada em seção posterior neste Termo de Referência.
- 4.1.6.8.5.** Para o caso de aditamento de prazo contratual, não haverá uma nova fase de estabilização da solução.
- 4.1.6.8.6.** Os relatórios gerenciais a serem entregues pela Contratada têm por objetivo relatar a qualidade do serviço, sendo emitidos mensalmente. Deverão tratar não somente da aferição dos níveis mínimos de serviço, como também da frequência de incidentes, análise de tendências, análises estatísticas, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O formato e o conteúdo detalhado do relatório serão definidos pelas partes.
- 4.1.6.8.7.** O prazo para a conclusão desta etapa é de 02 meses a partir da implantação básica do serviço.
- 4.1.6.9.** Quanto à Operação Definitiva:
- 4.1.6.9.1.** Esta fase compreende o período a partir da conclusão da fase de estabilização até o encerramento do contrato. Todos os níveis de serviço estarão obrigatoriamente vigentes, no seu valor integral.
- 4.1.6.10.** Na implantação de nova ferramenta de gestão de chamados:
- 4.1.6.10.1.** Caso haja necessidade de implantação de nova ferramenta de gestão de chamados por decisão do TRT6, a Contratada deverá apoiar o processo de implantação fornecendo todas as informações necessárias e participando da migração conforme disposto abaixo:
- Prestar todas as informações necessárias para configuração do novo ambiente;
 - Participar dos treinamentos que serão oferecidos sobre a nova ferramenta;
 - Participar do processo de implantação da nova ferramenta.
- 4.1.6.10.2.** Após a implantação de nova ferramenta, terá início uma nova fase de Estabilização da Solução para adaptação à ferramenta, na qual os níveis de serviço serão exigidos gradativamente, durante o período de 15 (quinze) dias corridos. Decorrido este período, volta-se à fase de Operação definitiva.

- 4.1.6.11. A Contratada deverá entregar o Plano de Transferência de Conhecimento, ocasião de futura Transição Contratual, até o início da fase de Operação definitiva da Central de Serviços, que estabelecerá as formas de transferência de conhecimento aos técnicos da Contratante e da nova Contratada.
- 4.1.6.12. Nos últimos três meses de vigência da contratação, deverá ser realizado o repasse das informações, documentos, procedimentos e demais conhecimentos definidos no Plano de Transferência de Conhecimento.
- 4.1.6.13. O repasse de conhecimento deverá ocorrer por intermédio de eventos formais, nos quais devam ser repassados os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços de Central de Serviços e Suporte Técnico Local, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes.

4.1.7. Requisitos de Segurança

- 4.1.7.1. Os funcionários Contratada deverão manter sigilo absoluto sobre informações, dados ou documentos, dos quais tenham acesso em decorrência da execução contratual.
- 4.1.7.2. A Contratada não deve permitir que dados ou informações do TRT6, aos quais tenham acesso seus funcionários, sejam retirados das dependências do Tribunal não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.
- 4.1.7.3. A Contratada deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT6.
- 4.1.7.4. O representante legal da Contratada deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo em anexo neste TR, contendo a Declaração de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança Vigentes, bem como todos os funcionários da Contratada envolvidos na execução do objeto contratual deverão assinar o Termo de Ciência da Declaração de Sigilo e das Normas de Segurança, os quais deverão ser entregues à Contratante na ocasião da reunião inicial, bem como a cada mudança/troca de funcionários.
- 4.1.7.5. Serão credenciados os funcionários da Contratada que venham a prestar serviço nas dependências do TRT6, bem como aqueles autorizados a retirar e entregar documentos e equipamentos.
- 4.1.7.6. Os equipamentos da empresa Contratada que venham a ser instalados no TRT6 em decorrência do contrato deverão ser identificados utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.
- 4.1.7.7. A Contratada deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.
- 4.1.7.8. Em caso de desligamento de qualquer empregado da Contratada, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.
- 4.1.7.9. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a Contratada, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento; a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede.

4.1.7.10. A Contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia e gestão operacional.

4.1.7.11. O link de comunicação de dados para o acesso à ferramenta de gestão de chamados de suporte, à base de conhecimento e aos computadores da rede da Contratante deverá dispor de recursos de segurança e interligar a Central de Serviços ao TRT6.

4.1.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.1.8.1. A Contratada deverá seguir os procedimentos de atendimento telefônico e presencial, agindo com presteza, cordialidade, transmitindo uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização.

4.1.9. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.1.9.1. Quanto à ferramenta de gestão de chamados de suporte:

4.1.9.1.1. A Contratante disponibilizará para uso da Contratada, ferramenta automatizada de gestão de chamados de suporte, alinhada ao ITIL, para ser utilizada no controle dos atendimentos com permissão de uso em conformidade com a necessidade do serviço. O custo de fornecimento das licenças de uso correrá por conta da Contratante.

4.1.9.1.2. A ferramenta utilizada para a gestão dos chamados de suporte, fornecida pelo Tribunal, estará em execução no ambiente de TI do TRT6, sendo disponibilizado seu acesso através da Intranet para registro e acompanhamento dos chamados de suporte.

4.1.9.1.3. Caso o Tribunal, no curso do contrato, adquira ou de outra forma adote outra ferramenta para esta finalidade, haverá uma etapa de migração para este novo ambiente conforme disposto na seção 4.2.6 - Requisitos Temporais deste Termo de Referência.

4.1.9.2. Quanto à rede de telefonia:

4.1.9.2.1. O ambiente da empresa Contratada deverá dispor de infraestrutura de telefonia adequada à prestação do serviço, integrada aos seguintes itens:

- Software de gestão de atendimento que utilize tecnologia CTI (Computer Telephony Integration)
- Sistema de telefonia com recursos de PABX
- DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível)
- Sistema eletrônico de gravação e os encargos
- Serviços e aparatos básicos ao atendimento das condições técnicas e operacionais desse tipo de recurso telefônico

4.1.9.2.2. O detalhamento dos requisitos técnicos da rede de telefonia está descrito no item 4.2 – Requisitos da Solução.

4.1.9.3. Quanto ao local de prestação dos serviços:

4.1.9.3.1. A operação da Central de Serviços ocorrerá nas dependências da Contratada, em local externo ao TRT6, contendo toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço contratado.

4.1.9.3.1.1. A Contratada deverá instalar links de comunicação com o TRT6, conforme detalhado na seção 4.2 – Requisitos da Solução.

4.1.9.3.2. O suporte técnico local será prestado em todas as unidades do TRT6 no Estado de Pernambuco, sob demanda, conforme modelo definido neste Termo de Referência.

4.1.9.3.3. O dimensionamento das equipes será realizado pela Contratada, respeitando os quantitativos mínimos definidos no Anexo VI deste Termo de Referência. A distribuição das equipes pelas diversas unidades do TRT6 está detalhada neste mesmo anexo.

4.1.9.4. Quanto aos equipamentos para operacionalização:

4.1.9.4.1. Os equipamentos para operacionalização dos serviços deverão ser fornecidos pela Contratada, conforme lista abaixo:

- fone de ouvido (headsets²³) individuais para uso por todos os seus profissionais;
- impressora colorida;
- maleta(s) de ferramentas²⁴, materiais de escritório, entre outros insumos;
- demais instrumentos necessários para a execução do objeto contratado.

4.1.9.4.2. As peças de reposição, necessárias para a execução do serviço de Suporte Técnico Local, serão fornecidas pela Contratante, conforme a necessidade do serviço.

4.1.10. Requisitos de Projeto e Implementação

4.1.10.1. Os procedimentos relacionados abaixo deverão ser revisados pela Contratada junto à Contratante durante a implantação da solução, a fim de que melhorias sejam propostas e ajustes/atualizações sejam realizadas, alinhadas às melhores práticas aplicadas pelo mercado. São eles:

- Procedimentos de comunicação, contemplando o plano de comunicação, no qual será especificado quem deverá ser comunicado em quais tipos de ocorrências, durante a execução do processo de atendimento;
- Procedimentos operacionais padrão (POP's) para os serviços realizados em 1º nível, classificados como elegíveis;
- Procedimentos gerais de atendimento, contemplando os procedimentos/scripts de atendimento geral, com o objetivo de padronizar a forma de trabalho dos atendentes da Central de Serviço;
- Procedimentos de troubleshooting, para atendimento da Central de Serviços.

4.1.10.2. Deverá ser elaborado um plano de implantação, contendo todas as atividades, prazos e responsáveis, após a assinatura do contrato, para a efetiva implantação da solução.

4.1.10.3. O projeto de implantação da Central de Serviços deverá ser gerenciado utilizando-se práticas de gerência de projetos alinhadas ao PMBOK.

4.1.11. Requisitos de Equipe

4.1.11.1. Todos os perfis profissionais requeridos nesta contratação deverão possuir, no mínimo, as seguintes características e habilidades pessoais e comportamentais:

- Técnicas de resolução de problemas;
- Prática de autoestudo e pesquisa;
- Trabalho em equipe;
- Foco em resultados;
- Comprometimento (prazos e qualidade);
- Comportamento ético;
- Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
- Usar linguagem adequada;
- Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- Administrar conflitos.

- 4.1.11.2. Os papéis definidos nesta contratação são não cumulativos, ou seja, uma pessoa não poderá assumir mais de um papel.
- 4.1.11.3. O dimensionamento da equipe para a execução dos serviços, em conformidade com os requisitos e suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, será de responsabilidade do licitante.
- 4.1.11.4. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato.
- 4.1.11.5. A empresa Contratada deverá dispor de profissional com certificação ITIL Expert, que possa orientar a equipe de profissionais que atuam nesta contratação nas melhores práticas preconizadas pelo ITIL, que estarão sendo seguidas pelos fluxos de processo implantados no TRT6, especialmente nos processos de Central de Serviços, Incidentes e Requisições de Serviços.
- 4.1.11.6. São requeridos os seguintes perfis profissionais nesta contratação:**
- 4.1.11.6.1. Preposto da Contratada:**
- 4.1.11.6.1.1. A Contratada designará um funcionário para atuar como seu representante nesta contratação, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 4.1.11.6.1.2. Compete ao preposto da Contratada, dentre outras atribuições:
- Ser o ponto de contato entre o TRT6 e a empresa Contratada com relação às atividades contratadas;
 - Acompanhar o processo de implantação e as entregas do contrato;
 - Emitir e reportar os relatórios gerenciais e de níveis de serviço para a prestação de contas mensal dos serviços prestados ao TRT6;
 - Buscar melhorias no serviço prestado;
 - Interagir com o Gestor do Contrato no TRT6 para solicitações novas, mudanças de escopo, entrega de relatórios de acompanhamento, atesto de faturas, entre outros.
- 4.1.11.6.2. **Gerente do Serviço**
- 4.1.11.6.2.1. Compete ao Gerente do Serviço da Contratada, dentre outras atribuições:
- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
 - Supervisionar a execução dos serviços contratados como um todo;
 - Emitir e reportar os relatórios e níveis de serviço da Central de Serviços e trabalhar em conjunto com o cliente para a busca de melhorias na Central de Serviços e no ambiente do TRT6. O papel desse profissional é fundamental no processo de melhoria contínua do serviço prestado pela CONTRATADA;
 - Apresentar os relatórios e trabalhar junto ao Gestor do Contrato (TRT6), para as análises de tendência e tratamento de redução de chamados, por meio de reuniões semanais e mensais;
 - Consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços contratados;
 - Definir, em conjunto com servidores do Tribunal Regional do Trabalho, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;

- Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de suporte a clientes;
 - Realizar, para suas equipes, eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetem os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de ambiente de suporte a clientes.
- 4.1.11.6.2.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:
- Experiência comprovada na implantação de Central de Serviços na função de gerente em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT6;
 - Experiência mínima de 03 anos de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;
 - Certificação ITIL Intermediate ou Expert;
 - Certificação HDI : Support Center Manager (antigo Help Desk Manager)
- 4.1.11.6.3. Gerente do Projeto:
- 4.1.11.6.3.1. O gerente do projeto deverá gerenciar todas as fases do projeto de implantação da Central de Serviços no TRT6.
- 4.1.11.6.3.2. Deverá participar da elaboração do projeto de implantação da Central de Serviços, definido neste Termo de Referência na seção 4.2.6 - Requisitos Temporais.
- 4.1.11.6.3.3. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:
- Experiência comprovada em gerenciamento de projetos com base no corpo de conhecimentos do PMI (PMBOK);
 - Certificação PMP Project Management Professional.
- 4.1.11.6.4. Supervisor/Líder Técnico da Central de Serviços:
- 4.1.11.6.4.1. Compete a este profissional:
- Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de atendimento de 1º nível, focando na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários;
 - Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao TRT6 qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;
 - Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, prestando as informações que lhe forem solicitadas, bem como apresentando sugestões a fim de melhorar o nível global dos serviços contratados;
 - Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos contratualmente estabelecidos;
 - Analisar os incidentes registrados, monitorar seu andamento e perceber recorrências, associando-as a problemas nos serviços de TI;
 - Publicar no sistema de gestão de chamados e informar imediatamente às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação e aos demais interessados a ocorrência de incidentes críticos;
 - Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;
 - Acompanhar junto às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação o prazo para resolução de incidentes;
 - Coordenar o encaminhamento de demandas para os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação, quando essas não puderem ser solucionadas pelos serviços de telessuporte ou suporte local;
 - Coordenar o encerramento das demandas solucionadas pelos servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento da demanda no sistema de service desk;

- Registrar, classificar e encaminhar problemas encontrados nos serviços de TI disponibilizados aos usuários, conforme processo de gestão de problemas definido pelo TRT6;
 - Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TRT6, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
 - Elaborar mensagens de aviso e de comunicação aos usuários e confeccionar manuais de procedimentos;
 - Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte.
- 4.1.11.6.4.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:
- Experiência comprovada de no mínimo 02 anos na função de supervisor técnico em serviços de Central de Serviços em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT6;
 - Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
 - Conhecimento de sistemas operacionais (MSWindows e Linux);
 - Certificação ITIL Foundation for Service Management;
 - Certificação SCTL: Support Center Team Lead (Certificação HDI)
 - Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST).
- 4.1.11.6.5. Atendente de Suporte 1º Nível - Central de Serviços:
- 4.1.11.6.5.1. Compete ao Atendente de Suporte de 1º Nível da Contratada, dentre outras atribuições:
- Fazer o primeiro atendimento;
 - Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário, de acordo com os processos definidos.
- 4.1.11.6.5.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:
- Possuir no mínimo ensino médio completo, comprovado pelo respectivo diploma;
 - Experiência comprovada mínima de 06 meses em serviços de Central de Serviços 1º nível em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT6;
 - Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
 - Conhecimentos avançados em sistemas operacionais (MS Windows e Linux);
 - Curso básico em ITIL (não é exigido curso oficial);
 - 30% dos atendentes de suporte com certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST).
- 4.1.11.6.6. Supervisor/Líder Técnico do Suporte Técnico Local:
- 4.1.11.6.6.1. Compete ao Supervisor/Líder Técnico do Suporte Técnico Local da Contratada, dentre outras atribuições:
- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
 - Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica alocada pela Contratada para a realização dos serviços contratados;
 - Coordenar a distribuição dos chamados técnicos, identificando-os quando da sua urgência a fim de atender os níveis de serviços estabelecidos;
 - Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
 - Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte local;
 - Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte local;
 - Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao TRT6 qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;

- Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, prestando as informações que lhe forem solicitadas, bem como apresentando sugestões a fim de melhorar o nível global dos serviços contratados;
 - Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos contratualmente estabelecidos;
 - Propor ao TRT6 mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos.
- 4.1.11.6.6.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:
- Curso superior completo na área de Informática, Engenharia, Administração de Empresas ou em outra área com especialização na área de TI com carga horária mínima de 360 horas;
 - Conhecimentos de sistemas operacionais (Windows e Linux);
 - Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
 - Curso ITIL Foundation for Service Management (não é exigido curso oficial)
 - Certificação SCTL: Support Center Team Lead (Certificação HDI)
 - Possuir certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST).
 - Experiência comprovada de no mínimo 2 anos na função de supervisor técnico em serviços de atendimento de segundo nível ou atendimento de campo em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT6.
- 4.1.11.6.7. Técnico de Suporte 2º Nível:
- 4.1.11.6.7.1. Compete ao Técnico de Suporte 2º Nível da Contratada, dentre outras atribuições:
- Atender os chamados de suporte técnico não resolvidos pelo 1º nível e encaminhados pelo TRT6 para resolução pelo 2º nível contratado, conforme Catálogo de Serviços de TI;
 - Executar atividades de instalação, configuração e manutenção em recursos de Informática (software e hardware) de acordo com os padrões homologados pelo TRT6;
 - Prestar consultoria e suporte aos usuários no uso dos recursos computacionais;
 - Avaliar o desempenho dos equipamentos, sua utilização e estado de conservação;
 - Manter informada a área competente sobre mudanças nos itens de configuração do TRT6;
 - Executar atividades de remoção de equipamentos de microinformática e comunicação de dados;
 - Instalar acessórios e expansões (módulos de memória, disco rígido, placas de fax, placas de rede etc);
 - Prestar suporte técnico dos ambientes de rede lógica às demais unidades do TRT6;
 - Instalar, configurar servidores de arquivos, servidores de aplicativos, equipamentos ativos de rede e demais recursos tecnológicos responsáveis pelo funcionamento da rede;
 - Realizar backup dos dados dos equipamentos em manutenção;
 - Recuperar arquivos através de softwares específicos;
 - Desativar e ativar pontos de rede.
- 4.1.11.6.7.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:
- Possuir no mínimo o ensino médio completo e Curso de Formação Técnica na área de informática com no mínimo 220 horas;
 - Experiência comprovada mínima de 06 (seis) meses em serviços de suporte técnico local em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT6;

- Experiência mínima de 06 (seis) meses em instalação montagem e manutenção de micros (componentes internos do PC, Unidades Periféricas), impressoras e software (setup, antivírus etc);
 - Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
 - Conhecimentos avançados em sistemas operacionais (MS Windows);
 - Conhecimentos técnicos em Microsoft Office, BrOffice, Internet explorer e Antivírus;
 - Conhecimento em projetos e implantação de cabeamento estruturado;
 - Curso HDI Desktop Support Technician – DST (no mínimo 30% dos técnicos de suporte local);
 - Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST).
- 4.1.11.7. A empresa Contratada terá um prazo de 60 dias a partir da assinatura do contrato para apresentar os certificados e diplomas que comprovem os requisitos de capacitação de seus profissionais, exigidos neste Termo de Referência, com indicação de datas e carga horária.
- 4.1.11.8. Os requisitos de experiência profissional exigidos nos perfis dos profissionais da Contratada deverão ser comprovados através de declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado o serviço, contendo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, bem como através dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.
- 4.1.11.9. O TRT6 se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas se mantêm pela Contratada.
- 4.1.11.10. O licitante deverá realizar visita técnica às instalações do TRT6 a qual deverá ser agendada com a Secretaria de Tecnologia da Informação com, no mínimo, 48 horas de antecedência, através de sua secretária (telefone 81-32253519). O Atestado de Vistoria Técnica será emitido pelo TRT6 e deverá compor os documentos da habilitação. O modelo encontra-se em anexo neste Termo de Referência.

5. Modelo de Prestação de Serviço

5.1. Justificativa para Agrupamento do Objeto em Lote Único

- 5.1.1. A solução a ser Contratada integrará um único lote, que será organizado em itens por níveis de suporte e por região do Estado de Pernambuco.
- 5.1.2. O serviço de atendimento aos usuários de TI, apesar de apresentar nitidamente dois níveis de suporte, conforme disposto nesta contratação, possui um acoplamento forte e direto de forma a se tornar um todo coerente, restando à contratação o lote único. A divisão por níveis encontra seu fundamento no nível de abstração e especialização utilizado no atendimento como também na necessidade de intervenção física presencial, visando maior celeridade à resolução dos problemas. Não obstante a classificação, percebe-se que para uma efetiva e eficiente prestação do serviço de atendimento e suporte faz-se necessário integração de conhecimentos e equipes, que se justifica pela unicidade do serviço de TI e do atendimento requerido pelo usuário. Considerou-se economicamente mais vantajosa a inclusão destes itens em único lote, pois a natureza da atividade permite a execução das demandas de atendimento de modo intensivo e extensivo em diversas localidades, que planejados e organizados estrategicamente geram economia de escala, resultado em redução dos custos para execução das atividades e por consequência, reduzindo o custo do serviço a ser contratado. Importante citar também o incremento da melhoria do serviço prestado decorrente de um esforço mais eficiente e eficaz de

repassa de conhecimentos e treinamentos na infraestrutura de TI do TRT6 para a empresa Contratada, bem como na padronização da execução das atividades de mesma natureza em todas as unidades e Varas de Trabalho do TRT6. Sendo assim, dividi-lo implicaria em perda da qualidade, eficiência e efetividade da prestação do serviço, custo adicional no gerenciamento da integração e comunicação das equipes, bem como aumento no custo de treinamento das equipes nos serviços de TI do Tribunal.

- 5.1.3. A organização do lote em itens nasce da possibilidade de fracionar a implantação da solução nas diversas unidades do TRT6 no Estado de Pernambuco, que concederá ao Tribunal a oportunidade de implantação de forma gradativa, ajustando o formato de execução dos serviços conforme as características de cada grupo, respeitando as definições constantes nos documentos de contratação. A divisão em itens visa facilitar a especificação e mensuração de níveis de serviço, considerando a extensão geográfica do Estado de Pernambuco. Ademais concederá à Contratante maior controle de execução financeira da despesa.
- 5.1.4. Não obstante o modelo a ser adotado, não será permitido subcontratação, no todo ou em parte, dos serviços contidos no lote.

5.2. Forma de Agrupamento

- 5.2.1. Lote Único – Serviço de atendimento aos usuários de TI do TRT6, compreendendo a Central de Serviços e o Suporte Técnico Local. Composto pelos seguintes itens:
- 5.2.1.1. Implantação do Atendimento de 1º nível para todo o TRT6 – Central de Serviços
- 5.2.1.2. Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1
- 5.2.1.3. Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2
- 5.2.1.4. Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 3
- 5.2.2. Na proposta de preços elaborada pela Proponente deverá constar o valor para cada item do lote, tendo em vista que suas adesões/contratações serão realizadas de forma individual, item a item.

5.3. Metodologia de Trabalho e de Pagamento

- 5.3.1. A metodologia de trabalho se baseia no conceito de delegação de responsabilidade, na qual o TRT6 atuará 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.
- Contratante (TRT6): responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues.
 - Contratada: responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
- 5.3.2. 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 o TRT6.
- 5.3.3. A prestação de serviço não será baseada em posto de trabalho.

- 5.3.4. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada, conforme dias e horários definidos neste Termo de Referência.
- 5.3.5. Como forma de aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança), serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela Contratante, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.
- 5.3.6. Neste modelo de contratação, a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento das metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.
- 5.3.7. O dimensionamento do objeto desta licitação, da demanda esperada para o serviço e dos respectivos custos serão calculados com base na quantidade atual de estações de trabalho, no parque atual de equipamentos, no quantitativo de usuários e no quantitativo atual registrado de chamados. Salvo as formas previstas em lei, o custo total do serviço informado pela Contratada deverá permanecer inalterado caso haja crescimento das estações de trabalho em até 15% do quantitativo inicial estimado.
- 5.3.8. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a Contratada superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.
- 5.3.9. Os licitantes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento ao objeto, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), licenças de uso de software etc, de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
- 5.3.10. Os licitantes não poderão incluir na Planilha de Custos itens relativos a “TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO/RECICLAGEM”, tendo em vista que, de acordo com jurisprudência do TCU, tais custos já deverão estar englobados nas despesas administrativas da Contratada, conforme Acórdãos da 2ª Câmara do Tribunal de Contas da União: 64/2010, 1.442/2010, 1.319/2010.
- 5.3.11. 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. Elementos para Gestão do Contrato

6.1. Papéis e Responsabilidades

6.1.1. Gestor do Contrato

- 6.1.1.1. Representado por servidor da Contratante com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.
- 6.1.1.2. Compete ao gestor do contrato nomeado pelo TRT6:
 - 6.1.1.2.1. Supervisionar a execução dos serviços, anotando em livro próprio os acontecimentos considerados relevantes, bem como as providências tomadas pela Contratada para sanar as falhas identificadas, ou ainda, a recusa da mesma em saná-las no prazo estabelecido pela Contratante;
 - 6.1.1.2.2. Fiscalizar a boa execução dos serviços, comunicando à Contratada sobre imperfeições, falhas ou irregularidades, e as ocorrências que, a seu critério, exijam medidas corretivas. Aplicar, quando couberem, as penalidades previstas e/ou definir prazo para correção;
 - 6.1.1.2.3. Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o contrato, a ser realizado conforme as normas técnicas, instruções e procedimentos definidos pela Contratante;
 - 6.1.1.2.4. Encaminhar à administração do TRT6 relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitem a Contratada às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;
 - 6.1.1.2.5. Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição do Termo de Referência e demais documentos da contratação, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da Contratada para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;
 - 6.1.1.2.6. Analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela Contratada por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;
 - 6.1.1.2.7. Avaliar e homologar o relatório gerencial mensal, até o 4º dia útil da sua entrega. O relatório gerencial deverá ser emitido até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços contratados para reunião de análise do mesmo;
 - 6.1.1.2.8. Efetuar o recebimento definitivo após a homologação e aceite do relatório gerencial mensal;
 - 6.1.1.2.9. Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgarem cabíveis;
 - 6.1.1.2.10. Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento dos serviços.

6.1.2. Fiscal Técnico do Contrato

- 6.1.2.1. - Representado por servidor da Contratante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- 6.1.2.2. Compete ao fiscal técnico do contrato:
 - 6.1.2.2.1. Acompanhar, fiscalizar e exigir da Contratada o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;
 - 6.1.2.2.2. Prestar à Contratada as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;

- 6.1.2.2.3. Anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor as eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à Contratada;
- 6.1.2.2.4. Efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da Contratada para que proceda, incontinenti, a retificação de serviço realizado em desacordo com o Termo de Referência e demais documentos da contratação;
- 6.1.2.2.5. Assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;
- 6.1.2.2.6. Os fiscais do contrato poderão sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

6.1.3. Fiscal Requisitante do Contrato

- 6.1.3.1. Representado por servidor da Contratante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

6.1.4. Fiscal Administrativo do Contrato

- 6.1.4.1. Representado por servidor da Contratante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

6.1.5. Preposto da Contratada

- 6.1.5.1. Representado por funcionário da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 6.1.5.2. São atribuições do Preposto da Contratada, dentre outras:
 - 6.1.5.2.1. Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor do Contrato inerentes ao objeto contratado, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o TRT6;
 - 6.1.5.2.2. Acompanhar a execução dos serviços e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado;
 - 6.1.5.2.3. Assegurar-se de que as determinações da Contratada sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução do serviço;
 - 6.1.5.2.4. Informar ao Gestor do Contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;
 - 6.1.5.2.5. Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;
 - 6.1.5.2.6. Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;

- 6.1.5.2.7. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;
- 6.1.5.2.8. Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- 6.1.5.2.9. Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado;
- 6.1.5.2.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
- 6.1.5.2.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço.

6.2. Deveres e Responsabilidades da Contratante

- 6.2.1. Disponibilizar, para acesso através da Intranet do TRT6, ferramenta para gestão dos atendimentos, a ser utilizada pela Central de Serviços, Suporte Local e Grupos Solucionadores. O treinamento inicial sobre o uso da ferramenta às equipes da Contratada será fornecido pelo TRT6.
- 6.2.2. Disponibilizar para a Contratada os softwares e hardwares (peças de reposição, máquinas reservas, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) em tempo compatível com os estipulados para atendimento por parte da Contratada dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.
- 6.2.3. Disponibilizar documentação técnica e treinamento ao pessoal da Contratada nos softwares aplicativos de uso exclusivo do TRT6, quando pertinente ao atendimento pela Central de Serviços e Suporte Técnico Local.
- 6.2.4. Emitir Termo de Liberação para Início dos Serviços, depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente.
- 6.2.5. Permitir o acesso dos funcionários da Contratada, devidamente credenciados e uniformizados, às dependências das unidades do TRT6 abrangidas por esta contratação, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
- 6.2.6. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela Contratada.
- 6.2.7. Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da Contratada através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.
- 6.2.8. Designar servidores competentes para atuarem como Gestor do Contrato e Fiscais do Contrato, conforme descrito na seção 6.1 – Papéis e Responsabilidades.
- 6.2.9. A gestão, acompanhamento e fiscalização serão exercidos no interesse exclusivo da Administração e não excluem em hipótese alguma as responsabilidades da Contratada, inclusive perante terceiros.
- 6.2.10. Efetuar o pagamento à Contratada, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato.

6.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

- 6.3.1. Iniciar a prestação dos serviços dentro do prazo estabelecido.

- 6.3.2. Fornecer ao TRT6 todas as informações necessárias para verificação da sua adequação às exigências trabalhistas e de capacitação técnica (diplomas, certificados, certificações etc) solicitado no presente Termo de Referência, para o início dos serviços bem como para toda alteração nas equipes envolvidas nas atividades Contratadas.
- 6.3.3. Manter seus empregados uniformizados e identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço no Estado de Pernambuco
- 6.3.4. Fornecer ao TRT6, para o início dos serviços, o modelo de uniforme e de crachá de identificação para a efetiva comunicação e autorização de acesso às dependências das diversas unidades do Tribunal.
 - 6.3.4.1. O modelo de uniforme deverá seguir o estilo social. Para o acompanhamento das sessões plenárias, o funcionário da empresa Contratada deverá utilizar uniforme composto por terno completo ou terninho (no caso de funcionárias).
 - 6.3.4.2. A Contratada deverá fornecer uniformes novos aos funcionários que prestam serviço no TRT6, incluindo os supervisores.
 - 6.3.4.3. A Contratante poderá exigir, a qualquer momento, a substituição de uniformes que não atendam às condições mínimas de apresentação.
 - 6.3.4.4. A exigência de uniformes para os funcionários da Contratada se justifica pela necessidade de padronização dos prestadores de serviço de forma adequada ao ambiente de trabalho do Tribunal.
- 6.3.5. Disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando a instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo celular), maleta de ferramentas com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone), pendrive, HD externo, multímetro, entre outros.
- 6.3.6. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos da Contratante, durante toda a vigência do contrato, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta das reuniões.
- 6.3.7. Promover treinamento e atualização dos funcionários envolvidos na execução dos serviços contratados, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o Gestor do Contrato entender conveniente, especialmente no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do TRT6. Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela Contratada. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, não afetando a prestação dos serviços, devendo ser comprovados por meio de certificados, não acarretando em ônus ao TRT6.
- 6.3.8. Utilizar na execução dos serviços exclusivamente empregados do quadro de pessoal permanente da Contratada, os quais exercerão suas atividades profissionais sem qualquer vínculo de qualquer natureza com o TRT6, cumprindo a Legislação Trabalhista e os Acordos Coletivos de Trabalho vigentes, devendo manter sob regime CLT os empregados destacados para a prestação dos serviços à Contratante.
- 6.3.9. Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser contratado.
- 6.3.10. Comprovar vínculo jurídico com seus empregados, mediante apresentação dos seguintes documentos: cópia da ficha ou livro de registro de empregado registrada na DRT, cópia da Guia de Recolhimento do FGTS, e cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social.

- 6.3.11. Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução dos serviços, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva.
- 6.3.12. Refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o TRT6.
- 6.3.13. Dar ciência, imediatamente e por escrito, ao TRT6 na pessoa do Gestor do Contrato ou a quem este definir, sobre qualquer anormalidade, erros ou irregularidades que forem verificados por sua equipe, quando da execução dos serviços.
- 6.3.14. Guardar sigilo e não fazer uso quanto aos dados e informações que lhe forem fornecidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o TRT6.
- 6.3.15. Executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos, administrando todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- 6.3.16. Arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da Contratada, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, tonner, cartuchos de impressão, transporte etc.
- 6.3.17. Adequar-se às Políticas de Segurança da Informação adotadas no âmbito do TRT6.
- 6.3.18. Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados.
- 6.3.19. Constituir-se em fiel depositária de qualquer material e/ou equipamento que eventualmente foi solicitado ao Contratante, obrigando-se a reparar ou substituir, conforme a hipótese, estes bens, caso os mesmos sejam danificados ou extraviados durante a execução dos serviços. Caso essas providências não sejam adotadas, a Contratante reserva-se ao direito de providenciar a reparação ou substituição que se fizer necessária, ressarcindo-se das despesas decorrentes, mediante descontos nos pagamentos devidos à Contratada.
- 6.3.20. Responsabilizar-se por danos eventuais causados ao patrimônio do Contratante, dos seus servidores, bem como a terceiros, quando praticados, ainda que involuntariamente, por seus empregados, cabendo-lhe a imediata reparação dos danos causados. Responsabilizar-se por quaisquer roubos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus empregados, que venham ocorrer durante a execução dos serviços.
- 6.3.21. Apresentar relatórios e demais informações exigidas neste Termo de Referência para comprovação e medição dos serviços realizados, em meio físico e eletrônico, em formato compatível com o software livre brOffice, conforme disposto neste termo, bem como quando solicitado pelo TRT6.
- 6.3.22. Apresentar o Plano de Implantação no prazo exigido neste Termo de Referência, o qual deverá ser aprovado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6, contemplando os projetos de:
- Central de Serviços: conforme detalhado nas fases de implantação da solução, especificado na seção de Requisitos Temporais deste Termo de Referência;
 - Suporte técnico: em que constem o planejamento e descrição da estrutura a ser implantada para o atendimento dos serviços, quantitativo de pessoal e sua distribuição.
- 6.3.23. Utilizar, para a realização dos serviços, apenas softwares originais e devidamente licenciados.

- 6.3.24. Disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovadas e que atendam os requisitos de qualificação constantes neste Termo de Referência.
- 6.3.25. Disponibilizar à Contratante, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes neste Termo de Referência, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc).
- 6.3.26. Responsabilizar-se pelo controle e execução dos chamados.
- 6.3.27. Realizar os serviços nas condições e prazos de atendimento conforme descritos neste Termo de Referência.
- 6.3.28. Assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme disposto neste Termo de Referência.
- 6.3.29. Realizar visita técnica obrigatória da Proponente, antes do processo licitatório, para conhecimento das condições locais para execução dos serviços objeto da licitação. Nesta oportunidade, um maior detalhamento do ambiente poderá ser obtido junto à Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6.
- 6.3.30. A Contratada deverá alocar os profissionais que achar necessário para garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprir os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço definidos.
- 6.3.31. Para o início dos serviços e toda alteração de profissionais feita durante a vigência do contrato, a Contratada deverá comprovar o perfil mínimo exigido dos profissionais envolvidos na execução dos serviços mediante a apresentação de diploma, certificado, currículo, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.
- 6.3.32. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pelo Tribunal, substituindo, no prazo acordado com o Gestor do Contrato, a partir da notificação da Contratante, profissional que apresentar comportamento inadequado.
- 6.3.33. Ceder, sem ônus à Contratante e de forma permanente, todas as soluções que venham a ser desenvolvidas pela Contratada para otimização da execução dos serviços objeto deste contrato.
- 6.3.34. Realizar a transferência de conhecimento para a Contratante, no uso das soluções desenvolvidas pela Contratada, sem ônus adicionais para a Contratante, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela Contratante.
- 6.3.35. Realizar o transporte de ativos de TI pertencentes ao patrimônio do TRT6, no caso de atendimentos onde se identifique a necessidade deste transporte, munido de um termo de responsabilidade assinado por servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação, conforme procedimentos utilizados pela área de TI do TRT6.
- 6.3.36. Solicitar à Contratante o descredenciamento de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando do desligamento de profissional de sua responsabilidade que atua na Contratante.
- 6.3.37. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que venham a ser vítimas os seus empregados, quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

6.3.38. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à Contratante. As atividades do preposto deverão ser realizadas de forma presencial, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, e, em horário extracomercial, por telefone ou presencial, desde que identificada situação de caráter emergencial ou previamente acordada e sem ônus adicional para a Contratante.

6.4. Formas de Acompanhamento do Contrato

6.4.1. Início da prestação dos serviços

6.4.1.1. A empresa Contratada deverá cumprir fielmente as condições e exigências contidas no Termo de Referência e seus anexos.

6.4.1.2. Para a execução dos serviços da Central de Serviços 1º nível, a “Ordem de Serviço” ou OS será qualquer chamado conforme definição neste Termo de Referência, contendo uma solicitação de serviço ou registro de incidentes, tramitados por meio eletrônico através da ferramenta de Gestão de Atendimentos disponibilizada pelo Tribunal, tendo entre outros propósitos procedimentais o de permitir a fiscalização e atestação dos serviços solicitados pela Contratante e executados pela Contratada.

6.4.1.3. Para a execução dos serviços de Suporte Técnico Local, a “Ordem de Serviço” será qualquer solicitação de suporte técnico presencial realizada pelo Tribunal utilizando-se da ferramenta de Gestão de Atendimentos, como também os chamados de suporte técnico registrados e encaminhados pela Central de Serviços 1º nível.

6.4.1.4. A Contratada será convocada para assinatura do contrato, e para tanto deverá comparecer ao Tribunal no dia e horário agendado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no edital.

6.4.1.5. Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a Reunião Inicial para discussão, apresentação da documentação e preparação para o processo de implantação do serviço, conforme disposto na seção 4.2.6 - Requisitos Temporais deste Termo de Referência.

6.4.1.6. A prestação dos serviços deverá ser iniciada após a conclusão da implantação do serviço.

6.4.1.7. Após o período de implantação da Central de Serviços pela Contratada, a Contratante emitirá o Termo de Liberação de Início dos Serviços, conforme modelo em anexo neste TR, para o início da prestação dos serviços. O valor mensal a ser pago será calculado através do rateio do valor global contratado pela quantidade de meses restantes a partir da emissão do Termo de Liberação até o final da vigência do contrato.

6.4.2. Execução e acompanhamento contratual

6.4.2.1. A Contratada deverá utilizar a ferramenta automatizada de Gestão de Atendimentos disponibilizada pela Contratante.

6.4.2.2. A Contratada deverá atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos na execução dos serviços. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço poderá implicar na aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

- 6.4.2.3.** A Contratada executará o serviço dentro dos prazos estabelecidos, por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados.
- 6.4.2.4.** Quando do fechamento do chamado, deverão ser documentadas no registro correspondente na ferramenta de Gestão de Atendimento as informações abaixo:
- As ações praticadas pelos profissionais;
 - Eventual irregularidade surgida no atendimento ou a impossibilidade de concluí-lo;
 - Data e hora do início e término do atendimento;
 - Identificação do técnico que efetuou o atendimento;
 - Identificação do servidor do TRT6 que acompanhou o atendimento.
- 6.4.2.5.** O chamado somente poderá ser encerrado quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante.
- 6.4.2.6.** Um suporte sem anuência do Contratante ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamando, inclusive para efeito de aplicação das glosas e sanções.
- 6.4.2.7.** A Contratada deverá elaborar Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, devendo 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 formato deste relatório será definido em conjunto, Contratante e Contratada, no início da execução contratual. No seu conteúdo deverá constar, no mínimo, as informações referentes a:
- Qualidade e desempenho dos serviços prestados, devendo constar entre outras informações os indicadores/metras de níveis de serviços acordados e alcançados, as estatísticas de atendimento, de desempenho dos técnicos de atendimento, das reclamações e soluções;
 - Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;
 - Demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 6.4.2.8.** O Relatório de Posicionamento Mensal deverá ser entregue ao TRT6 até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, padronizado conforme acordado entre as partes.
- 6.4.2.9.** O formato e o conteúdo detalhado do relatório serão definidos pelas partes, contendo no mínimo as seguintes informações:
- a) Volume e Porcentagem de chamados por:
 - Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
 - Forma de abertura de chamados;
 - Tipo de chamado;
 - Prioridade;
 - Categoria;
 - Localidade;
 - Unidade Organizacional;
 - Nível em que foi solucionado
 - Grupo solucionador;
 - Técnico de atendimento

- b) Índices de telefonia
- Quantidade e tempos médios de ligações recebidas, atendidas e abandonadas;
 - Quantidade e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas e sem sucesso.
- c) Níveis de Serviço do atendimento
- Relatórios que detalhem o volume utilizado para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços.
 - Tempos médios de atendimento em 1º e 2º níveis, incluindo aqueles resolvidos pela área interna da Contratante.
 - Tempos de solução dos chamados por níveis de atendimento e por fornecedores externos.
- d) Volume e Porcentagem de incidentes e requisições resolvidos em cada nível de atendimento, por:
- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
 - Forma de abertura de chamados;
 - Tipo de chamado;
 - Prioridade;
 - Categoria;
 - Localidade;
 - Unidade Organizacional;
 - Técnico de atendimento
- e) Volume e Porcentagem de incidentes e requisições encaminhados para os Grupos Solucionadores, por:
- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
 - Forma de abertura de chamados;
 - Tipo de chamado;
 - Prioridade;
 - Categoria;
 - Localidade;
 - Unidade Organizacional;
 - Técnico de atendimento
- f) Volume e Porcentagem de incidentes e requisições reabertos, por:
- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
 - Forma de abertura de chamados;
 - Tipo de chamado;
 - Prioridade;
 - Categoria;
 - Localidade;
 - Unidade Organizacional;
 - Nível em que foi solucionado
 - Grupo solucionador;
 - Técnico de atendimento

- g) Análise de tendências, análise estatística;
- h) Índice de rotatividade de pessoal.

- 6.4.2.10.** O TRT6 nomeará servidor para desempenhar o papel de gestor do contrato, para fiscalização da execução contratual. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada por intermédio do seu preposto, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.
- 6.4.2.11.** A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne à execução do objeto.
- 6.4.2.12.** Em caso de divergências entre o relatório apresentado pela empresa Contratada e aquele constante do sistema da Contratante, prevalecerão as informações constantes no sistema da Contratante, tais como: referência dos quantitativos, índice de satisfação dos usuários e demais itens acordados nos níveis de serviço, nos termos deste Termos de Referência, aplicando as glosas e penalidades decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e das obrigações contratuais.

6.4.3. Entrega, Avaliação e Recebimento

- 6.4.3.1.** A prestação dos serviços deverá ser iniciada dentro do prazo proposto pela Contratada em sua proposta comercial, contados a partir da assinatura do contrato, não podendo exceder a 60 dias.
- 6.4.3.2.** O início dos serviços será formalizado através da emissão do Termo de Liberação e Início dos Serviços a ser emitido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6. O valor mensal a ser pago será calculado através do rateio do valor global contratado pela quantidade de meses restantes a partir da emissão do Termo de Liberação até o final da vigência do contrato.
- 6.4.3.3.** O contrato terá a vigência de 18 (dezoito) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, nos termos do art. 57 inciso II da lei 8.666/93 e alterações posteriores.
- 6.4.3.3.1.** Os serviços serão prestados de forma contínua, durante todo o período do contrato.
- 6.4.3.3.2.** O interesse na prorrogação do contrato deverá ser manifestado pelas partes com pelo menos 90 dias de antecedência do término da vigência do contrato.
- 6.4.3.4.** Deverão ser realizadas reuniões mensais de acompanhamento e refinamento, para discutir o relacionamento contratual e a maneira como o contrato vem sendo executado. Durante a reunião, serão apresentados e discutidos os relatórios gerenciais emitidos pela Contratada, assim como os relatórios do sistema de controle de chamados. As reuniões deverão ser realizadas preferencialmente nas dependências da Contratante, com a participação do gestor do contrato no TRT6, preposto da Contratada, gerente e supervisor do serviço da Contratada.
- 6.4.3.5.** Na reunião de acompanhamento mensal, a Contratada deverá entregar o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços e a fatura/nota fiscal de prestação dos serviços. A Contratante efetuará o recebimento provisório dessa documentação e avaliará preliminarmente na oportunidade, entre outros itens, o grau de alcance das metas, as melhorias a serem implementadas, entre outras questões relacionadas à execução do objeto. O recebimento do serviço dar-se-á em duas etapas, quais sejam recebimento provisório e recebimento definitivo.

- 6.4.3.6.** Reuniões diversas poderão ser agendadas, conforme necessidade identificada pelas partes, para discutir questões relativas ao serviço contratado.
- 6.4.3.7.** Quanto ao recebimento provisório:
- 6.4.3.7.1.** Ocorrerá mediante apresentação pela Contratada ao fiscal do Contrato, da Nota Fiscal/Fatura de prestação dos serviços já contemplando o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atendimento dos níveis de serviço acordados e do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 6.4.3.8.** Quanto ao recebimento definitivo:
- 6.4.3.8.1.** Ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento de toda a documentação exigida no processo de pagamento descrito no Termo de Referência e demais documentos do contrato, como também após a verificação da perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais.
- 6.4.3.8.2.** Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, a Contratante assinará o Termo de Recebimento Definitivo com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.
- 6.4.3.8.3.** Eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da ciência da Contratada, para serem formalmente esclarecidas.
- 6.4.3.8.4.** Caso a Contratada apresente os documentos/comprovantes parcialmente ou com inconsistências, será notificada pelo fiscal, interrompendo-se o prazo para recebimento definitivo. Novo prazo começará a ser contado a partir da entrega da documentação complementar.
- 6.4.3.8.5.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pelos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.
- 6.4.3.9.** Quanto aos procedimentos em caso de recusa dos serviços:
- 6.4.3.9.1.** Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pelo Gestor do Contrato, contado da data do recebimento da notificação escrita necessariamente acompanhada do Termo de Recusa, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.
- 6.4.3.9.2.** Os serviços executados em desatendimento aos níveis mínimos de serviço sofrerão as penalidades descritas no Termo de Referência e demais documentos do contrato, conforme as regras de penalidades descritas.

6.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade

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

6.6. Níveis de Serviço

- 6.6.1.** O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa Contratada serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando-se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades Contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam, qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura, segurança e efetividade do atendimento.
- 6.6.2.** A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.
- 6.6.3.** Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo Contratante e Contratada, sem ônus adicionais ao TRT6.
- 6.6.4.** O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a Contratada não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho.
- 6.6.5.** A empresa Contratada deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de telefonia, necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.
- 6.6.6.** Os indicadores de desempenho estão listados abaixo:

Indicadores de Desempenho						
Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Fase 1	Fase 2	Fase 3
1	Percentual de ligações com tempo de espera até 25 seg – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações com tempo de espera da fila para ser atendido até 25 segundos com base no total de ligações mensais	$\text{Ind1} = \left(\frac{\text{TLA}}{\text{TLR} - \text{TAU}} \right) \times 100$ <p>TLA = total de ligações atendidas em até 25 seg. TLR = total de ligações recebidas pela Central TAU = total de ligações abandonadas pelo usuário em até 25 seg.</p>	70%	80%	95%

2	Percentual máximo de abandono – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25seg e antes de ser atendido pela Central	$\text{Ind2} = \frac{\text{TAB/TLR}}{100} \times 100$ <p>TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg</p> <p>TLR = total de ligações recebidas pela Central</p>	15%	10%	5%
3	Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º nível	Percentual máximo de reabertura de chamados elegíveis por mês	$\text{Ind3} = \frac{\text{TCR}}{\text{TCF}} \times 100$ <p>TCR = total de chamados elegíveis reabertos</p> <p>TCF = total de chamados elegíveis fechados</p>	15%	10%	5%
4	Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos	Percentual mínimo de chamados elegíveis resolvidos dentro do tempo estabelecido de 15 minutos, com base no total de chamados elegíveis	$\text{Ind4} = \frac{\text{TCER}}{\text{TCEG}} \times 100$ <p>TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido</p> <p>TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos</p>	70%	80%	90%

5	<p>Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos.</p>	<p>Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecidos de 10 minutos, incluindo-se o tempo para o registro, categorização, priorização e troubleshooting.</p>	<p>$Ind5 = (TCNEE / TCNER) \times 100$</p> <p>TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do período de tempo estabelecido</p> <p>TCNER = total de chamados não elegíveis registrados</p>	80%	90%	95%
6	<p>Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de primeiro atendimento seja de até 5 minutos</p>	<p>Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de tratamento inicial seja de até 5 minutos</p>	<p>$Ind6 = (TCEEW / TCEEWT) \times 100$</p> <p>TCEEW = total de chamados encaminhados por email ou via web com tratamento inicial dentro do período de tempo estabelecido</p> <p>TCEEWT = total de chamados encaminhados por email ou via web</p>	80%	90%	95%

7	Índice de satisfação dos usuários com a Central de Serviços 1º Nível	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base na pesquisa de satisfação.	<p>Ind7 = (TROB / TPCS) x 100</p> <p>TROB = total de respostas “excelente” , “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao atendimento da Central</p> <p>TPCS = total de perguntas referentes ao atendimento da Central</p> <p>O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, realizadas no mês</p>	75%	85%	95%
8	Índice de Chamadas Ocupadas	Percentual máximo de ligações que não são completadas por indisponibilidade da linha (chamadas ocupadas)	<p>Ind8 = (NCHO / TCH) * 100</p> <p>NCHO = Número de ligações não completadas devido à linha ocupada</p> <p>TCH = Total de chamadas</p>	6%	5%	4%

9	Índice de resolução de chamados de suporte técnico dentro do nível de serviço exigido por localidade	Percentual de chamados de suporte técnico resolvido dentro do nível mínimo de serviço exigido por localidade	$\text{Ind9} = \left(\frac{\text{TCR}}{\text{TCRG}} \right) \times 100$ <p>TCR = total de chamados de suporte técnico resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a localidade</p> <p>TCRG = total de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade</p>	70%	85%	95%
10	Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local	Percentual máximo de reabertura de chamados de suporte técnico local por mês	$\text{Ind10} = \left(\frac{\text{TCR}}{\text{TCF}} \right) \times 100$ <p>TCR = total de chamados de suporte técnico reabertos</p> <p>TCF = total de chamados de suporte técnico fechados</p>	15%	10%	5%
11	Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico Local	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento do Suporte Técnico Local com base na pesquisa de satisfação.	$\text{Ind11} = \left(\frac{\text{TROB}}{\text{TPST}} \right) \times 100$ <p>TROB = total de respostas “excelente”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao Suporte Técnico</p> <p>TPST = total de perguntas referentes ao Suporte Técnico</p>	75%	85%	95%

			O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, realizadas no mês			
12	Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 03 meses – Central de Serviços	Percentual máximo de rotatividade de pessoal na equipe de Central de Serviços 1º nível	Ind12 = (NPD / TP) * 100 NPD = Número de profissionais desligados sem justa causa na equipe nos últimos 3 meses TP = Total de profissionais na equipe nos últimos 3 meses	10%	10%	10%
13	Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 03 meses – Suporte Técnico Local	Percentual máximo de rotatividade de pessoal na equipe de Suporte Técnico Local 2º nível	Ind13 = (NPD / TP) * 100 NPD = Número de profissionais desligados sem justa causa na equipe nos últimos 3 meses TP = Total de profissionais na equipe nos últimos 3 meses	25%	20%	15%

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

- a) Fase 1: compreende o primeiro mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.
- b) Fase 2: compreende o segundo mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

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

6.6.6.2. Caso o TRT6 venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 15 dias. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

6.6.6.3. A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência, com o objetivo de garantir de imediato a continuidade do serviço de atendimento das ligações dos usuários de TI bem como o tratamento de suas necessidades, nos casos de indisponibilidade. Este plano deverá ser apresentado pela empresa na etapa de Ativação do Serviço para aprovação do TRT6.

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

Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico Local					
Grupo	Localidade	Atendimento Presencial		Atendimento Remoto	
		SLA Prioritário	SLA Normal	SLA Prioritário	SLA Normal
1	SEDE	1h	2h	30m	1h
	SUDENE	1h	2h	30m	1h
	Jaboatão	1h30	3h	30m	1h
	Olinda	1h30	3h	30m	1h
	Paulista	1h30	3h	30m	1h
	São Lourenço	1h30	12h	30m	1h
	Vitória	1h30	12h	30m	1h
2	Goiana	1h	2h	30m	1h
	Timbaúba	1h30	12h	30m	1h
	Igarassu	1h30	12h	30m	1h
	Limoeiro	2h30	12h	30m	1h
	Surubim	2h30	12h	30m	1h
	Carpina	2h	12h	30m	1h
	Nazaré	1h30	12h	30m	1h
	Ipojuca	1h	2h	30m	1h
	Cabo	1h30	12h	30m	1h
	Escada	1h30	12h	30m	1h
	Ribeirão	2h	12h	30m	1h
	Palmares	2h30	12h	30m	1h
	Catende	2h30	12h	30m	1h
	Barreiros	1h30	12h	30m	1h
3	Caruaru	1h	2h	30m	1h
	Belo Jardim	2h	12h	30m	1h
	Garanhuns	2h30	12h	30m	1h

	Pesqueira	2h	12h	30m	1h
	Sertânia	3h30	12h	30m	1h
	Serra Talhada	5h	12h	30m	1h
	Petrolina	1h	2h	30m	1h
	Araripina	5h	12h	30m	1h
	Salgueiro	5h	12h	30m	1h
	Floresta	5h	12h	30m	1h

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

6.6.8. Acordo de Níveis de Serviço - Quanto ao cálculo das glosas

6.6.8.1. As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, constando no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.

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

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

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

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

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

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

6.6.8.8. A graduação de glosas é aplicada ao grau do desatendimento aos níveis mínimos de serviço.

Id	Evento	Graduação			Glosa
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Central de Serviços					
1	Deixar de atender ao indicador Ind1 – Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos.	15	30	60	Desconto na fatura
2	Deixar de atender ao indicador Ind2 – Percentual máximo de abandono	15	30	60	Desconto na fatura

3	Deixar de atender ao indicador Ind3 – Percentual de reabertura de chamados elegíveis	15	30	60	Desconto na fatura
4	Deixar de atender ao indicador Ind4 – Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
5	Deixar de atender ao indicador Ind5 – Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
6	Deixar de atender ao indicador Ind6 - Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de tratamento inicial seja de até 5 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
7	Deixar de atender ao indicador Ind7 – Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central	15	30	60	Desconto na fatura
8	Deixar de atender ao indicador Ind8 - Índice de Chamadas Ocupadas	15	30	60	Desconto na fatura
9	Deixar de atender ao indicador Ind11 – Índice de rotatividade de pessoal	15	30	60	Desconto na fatura
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Suporte Técnico Local					
10	Deixar de atender ao indicador Ind9 – Índice de resolução de chamados de suporte técnico dentro do nível de serviço exigido por localidade	15	30	60	Desconto na fatura por região que tenha o índice descumprido.
11	Deixar de atender ao indicador Ind10 – Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local	15	30	60	Desconto na fatura
12	Deixar de atender ao indicador Ind11 – Índice de satisfação dos usuários com o suporte técnico local	15	30	60	Desconto na fatura
13	Deixar de atender ao indicador Ind13 – Índice de rotatividade de pessoal	15	30	60	Desconto na fatura

Quanto aos descumprimentos gerais					
Id	Evento	Ocorrência			Glosa
		1ª	2ª	3ª	
14	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	60	60	60	Desconto na fatura
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto na fatura
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
17	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
18	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	Advertência	5	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
19	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
20	Recusar-se a executar serviço determinado pela Contratante, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
21	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TRT6 utilizados, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
22	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da Contratante, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

23	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura
24	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
25	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT6, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
26	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
27	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	Advertência	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
29	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	Advertência	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
30	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados (desde que disponível o recurso de gravação)	Advertência	05	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

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

6.7. Estimativa do Volume de Bens / Serviço

6.7.1. A quantidade de chamados registrada no cenário atual, conforme detalhamento na seção 2.1 - Relação Demanda x Necessidade, poderá estar subestimada em detrimento da dificuldade enfrentada pelo TRT6 no registro de todas as solicitações dos usuários. Sendo assim, a proponente deverá considerar para calcular a expectativa da demanda, além da informação do quantitativo de chamados, a infraestrutura de hardware e software e quantitativo de usuários do Tribunal, dispostos neste Termo de Referência.

6.7.1.1. Há uma expectativa de um aumento na quantidade de chamados neste ano de 2014 da ordem de 20%, em decorrência da implantação do Sistema de Processo Judicial Eletrônico nas Varas do Trabalho remanescentes, que representam 23% do total das Unidades do TRT6.

6.7.1.2. Durante feriados e no período de recesso forense a quantidade de chamados reduz a uma quantidade da ordem de 90% menor que o quantitativo normal.

- 6.7.2.** Alterações nas necessidades previstas e mudanças no cenário tecnológico poderão implicar em ajustes nestes quantitativos estimados, que poderão ser modificados, caso necessário, a critério do TRT6, respeitados os valores globais do contrato.
- 6.7.3.** Quanto aos deslocamentos programados de equipamentos, a estimativa é de:
- 6.7.3.1. Decorrente de abastecimento de reserva técnica nos polos: semanalmente;
- 6.7.3.2. Decorrente de alteração de layout de Vara do Trabalho/ Unidade do TRT6: uma vez ao mês;
- 6.7.3.3. Decorrente de atualização do parque de equipamentos: 30% do parque ao ano.
- 6.7.4.** Quanto às manutenções preventivas nos equipamentos de TI, a estimativa é de:
- 6.7.4.1.** Decorrente de limpeza e conservação dos equipamentos fora da garantia: 2 vezes por ano. Normalmente aplicado às impressoras.
- 6.7.5.** Quanto ao acompanhamento das sessões do Tribunal e das Turmas, estima-se uma quantidade mensal de 30 sessões, cada uma com duração média de 04 (quatro) horas, realizadas nas dependências da Sede do TRT6.
- 6.7.6.** Quanto ao acompanhamento de eventos promovidos pelo TRT6, estima-se uma quantidade semestral de 04 eventos passíveis de suporte técnico de TI.
- 6.7.7.** Quanto à prestação de suporte técnico nos plantões judiciais, os quais ocorrem aos finais de semana, estima-se um quantitativo mensal de 18 horas de suporte técnico local.

6.8. Prazos e Condições

- 6.8.1.** Durante a implantação da solução, ao final de cada fase realizada, serão utilizados indicadores e valores mínimos aceitáveis para homologação das atividades executadas.
- 6.8.2.** Os critérios de aceitação de cada fase da implantação estão detalhados na tabela abaixo em forma de indicadores e valor mínimo aceitável:

Id	Fase (produto ou serviço)	Prazo	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Reunião inicial – kick off	7 dias a partir da assinatura do contrato	Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto apresentado • Ações gerais de implantação levantadas e definidas • Assinatura dos Termos de Compromisso e Sigilo de todos os funcionários da Contratada que trabalharão na execução do contrato.
2	Projeto de Implantação do Serviço	02 semanas a partir da assinatura do contrato	I1-Quantidade de artefatos entregues / Total de artefatos solicitados * 100;	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de escopo do projeto • Estrutura Analítica do Projeto • Cronograma elaborado e aprovado contendo todas as atividades para implantação, prazos e responsáveis. • I1 = 100%.

3	Ativação do serviço	01 mês a partir da assinatura do contrato	I2-Quantidade de pessoas treinadas / Quantidade total da equipe * 100; I3-Quantidade de processos analisados/Quantidade total de processos * 100.	<ul style="list-style-type: none"> • Processos, procedimentos e instruções levantados e analisados/revisados. • Melhorias realizadas nos processos, procedimentos e instruções • Migração, cadastro e carga de dados realizada • Equipe estruturada • Treinamento preliminar realizado • I2 > 90% ; • I3 >90%
4	Implantação básica do serviço	01 mês a partir da ativação do serviço	I4-Quantidade de processos completados/Quantidade total de processos,	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestrutura completa implantada • Processos e procedimentos especificados • Equipe treinada • Usuários de TI treinados • Divulgação realizada • I2 = 100% • I3 = 100% • I4 =100%
5	Estabilização da solução	02 meses a partir da implantação básica do serviço	I5-Quantidade de chamados abertos na Central de Serviços / Quantidade total de chamados, I6-Quantidade de processos alterados / Quantidade total de processos	<ul style="list-style-type: none"> • Solução em operação • Processos refinados e melhorados • I5 > 90% • I6 > 10%
6	Operação definitiva	A partir da Estabilização da Solução até o Encerramento do Contrato	Tempo transcorrido de 2 meses a partir da Implantação básica do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Solução em operação definitiva • I5 = 100%

6.9. Aceite, Alteração e Cancelamento

6.9.1. Condições de Aceite

6.9.1.1. Os serviços prestados serão avaliados e homologados, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, após a reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a ser implementadas, e assinado Termo de Recebimento Provisório, conforme modelo em anexo neste Termo de Referência. A homologação definitiva ocorrerá conforme procedimentos já detalhados na seção respectiva deste documento.

6.9.2. Condições de Alteração

6.9.2.1. O Contrato decorrente desta licitação poderá ser aditado para adequação a posteriores regulamentações das Leis nº 9.069 de 29/06/95 e Lei nº 10.192 de 14/02/2001.

6.9.2.2. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, sem que isso implique em alterações dos preços cotados, de acordo com o estabelecido no parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

6.9.2.3. As supressões citadas no item anterior poderão exceder os limites ali estabelecidos, desde que resultante de acordo celebrado entre os Contratantes, conforme disposto no art. 65, § 2º, inciso II da Lei nº 8.666/93, com redação dada pela Lei nº 9.648/98.

6.9.2.4. Quando houver alteração social em sua estrutura, a Contratada deverá encaminhar ao setor competente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, documentação devidamente autenticada, comprovando o fato.

6.9.3. Condições de Cancelamento

6.9.3.1. A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas no contrato decorrente desta licitação, por parte da Contratada, assegurará à Contratante o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério da Contratante declarar rescindido o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista neste termo e na Lei nº 8.666/93.

6.9.3.2. O contrato decorrente desta licitação também poderá ser rescindido por quaisquer dos motivos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

6.9.3.3. A rescisão se dará de pleno direito, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, nos casos previstos nos incisos IX e X do referido art. 78 da Lei nº 8.666/93.

6.10. Condições para Pagamento

6.10.1. O controle dos serviços executados será realizado pelo Núcleo de Relacionamento da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6, procedendo à auditoria no relatório de serviços extraído do sistema de controle de chamados, validando constantemente os serviços prestados, analisando relatórios de acompanhamento mensal, os quais servirão de base para a atestação de nota fiscal/fatura.

6.10.2. O pagamento das prestações mensais terá início após o período de implantação do serviço, no mês subsequente ao da emissão do Termo de Liberação para Início dos Serviços, ou seja, o pagamento será devido pela prestação efetiva dos serviços contratados. O valor mensal a ser pago será calculado através do rateio do valor global contratado pela quantidade de meses restantes a partir da emissão do Termo de Liberação até o final da vigência do contrato. O pagamento será efetuado mensalmente à Contratada, conforme nota de empenho, mediante atesto do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços prestados objeto do contrato e da nota fiscal correspondente, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, mediante entrega dos seguintes documentos:

- a) Regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débito relativa a tributos federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;
- b) Certidões Negativas de Débitos junto às Fazendas Estadual e Municipal;
- c) Regularidade perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mediante apresentação da Certidão Negativa de Débito (CND), ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;
- d) Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF), ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- f) Relação nominal atualizada de empregados, contendo nome completo, cargo ou função, remuneração, benefícios adicionais e seu quantitativo, endereço residencial, horário do posto de trabalho, RG e CPF;
- g) Folha de pagamento analítica referente ao mês de prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no TRT6, mesmo que transitoriamente, em substituição aos faltantes, com discriminação do período de atuação, bem como o comprovante de quitação da folha de pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado. Deverá conter o nome completo do beneficiário, CPF, data de operação e valor creditado.
 - O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.
- h) Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, etc.), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços, de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante.
 - A prova de pagamento dos vales-alimentação e vales-transporte poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões, assinado pelo seu responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado em ordem alfabética e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos.
- i) Comprovante de pagamento de planos de saúde e/ou planos de assistência odontológica, caso esses façam parte da remuneração dos empregados;
- j) Comprovações da quitação dos encargos trabalhistas e previdenciários do mês vencido (equivalente ao mês de referência/competência dos serviços objeto da Nota Fiscal emitida), devidamente pagos no mês de apresentação da Nota Fiscal, especialmente:
 - Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

- Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;
 - Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;
 - Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
 - Cópia do Comprovante de Declaração à Previdência.
 - A vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.
 - O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos.
- k) Outros documentos:
- CND – INSS;
 - CRF – FGTS;
 - Certidão Negativa Falência e Concordata;
 - Comprovante de Controle de Frequência (Cartão Ponto);
 - Comprovante Pgto e/ou TRCT (mensal e décimo-terceiro);
 - Comprovante de Seguro dos Empregados;
 - Comprovante Recolhimento ISS (por nota fiscal);
 - Retenção/Recolhimento ISS (pelo TRT6);
 - Retenção/Recolhimento Receita Federal (pelo TRT6);
 - Retenção/Recolhimento INSS (pelo TRT6).
- l) Quando ocorrer Impostos sobre Serviços - ISS, comprovar o recolhimento dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço, atentando-se para a alíquota correspondente à região onde é executado o serviço.
- m) A Contratante poderá exigir da empresa, mediante prévio aviso, a comprovação de outros documentos previstos na legislação trabalhista vigente e eventualmente não constantes na relação atual.

6.10.3. A Contratada deverá apresentar, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, nota fiscal/fatura de serviços, emitida com o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços previstos em Edital, o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, junto aos demais documentos descritos no item anterior entregando-a ao setor responsável pela fiscalização do contrato.

6.10.3.1. No caso das documentações serem entregues à Contratante em data posterior à indicada, poderá ser imputado à Contratada o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

6.10.3.2. Todos os documentos exigidos deverão ser impressos pela Contratada, devidamente identificados.

- 6.10.4.** No mês de dezembro, devido aos prazos para encerramento do ano fiscal, as notas fiscais referentes aos meses de novembro e dezembro devem ser emitidas até o 10º dia útil do mês de dezembro, sendo que os descumprimentos posteriormente verificados serão abatidos na nota referente ao mês de janeiro do exercício fiscal subsequente, não obstante as reuniões de acompanhamento da execução do contrato nestes meses ocorram em seus prazos normais.
- 6.10.5.** Os serviços serão medidos e pagos conforme efetivamente prestados, seguindo os critérios e indicadores previstos no Termo de Referência e no Contrato.
- 6.10.6.** O atesto da nota fiscal/fatura correspondente à prestação dos serviços caberá ao gestor do contrato, nomeado pela Contratante.
- 6.10.7.** Após efetuar a glosa referente aos encargos trabalhistas que trata a Resolução nº 98 de 10 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Justiça, a Contratante pagará o valor mensal devido à Contratada pela prestação dos serviços objeto deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento definitivo, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da Contratada.
- 6.10.8.** O valor correspondente a eventuais multas ou indenizações devidas pela Contratada poderá ser descontado dos pagamentos devidos pelo Tribunal ou da garantia contratual.
- 6.10.9.** Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e a documentação comprobatória, discriminada neste documento, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.
- 6.10.10.** Para todos os fins, considera-se data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária.
- 6.10.11.** O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, cabendo exclusivamente à Contratada a responsabilidade pelas consequências decorrentes da apresentação inexata dos dados fornecidos.
- 6.10.12.** Quanto à retenção de encargos trabalhistas:
- 6.10.12.1.** As provisões de encargos trabalhistas relativas ao 13º salário, férias, abono de férias, impacto sobre férias e 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas pelo Tribunal à Contratada em decorrência dos serviços que lhe forem prestados, serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial, por força dos artigos 1º e 8º da Resolução nº 98 de 10 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Justiça.
- 6.10.12.2.** Os depósitos de que trata o subitem anterior serão efetivados em conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da Contratada, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do Tribunal.
- 6.10.12.3.** Os saldos da conta vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados por índice de poupança ou outro definido no acordo de cooperação firmado entre o Tribunal e o banco oficial destinatário dos mencionados depósitos, sempre escolhido aquele de maior rentabilidade.
- 6.10.12.4.** Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas discriminados no subitem 1, depositados na conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação –, deixarão de compor o valor do pagamento mensal à Contratada.
- 6.10.12.5.** A Contratada poderá solicitar autorização do Tribunal para resgatar os valores referentes às despesas com o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados que prestam os serviços contratados pelo próprio Tribunal, ocorridas durante a vigência do contrato.

- 6.10.12.6.** Para a liberação dos recursos da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - a Contratada deverá apresentar ao Tribunal os documentos comprobatórios da ocorrência de indenizações trabalhistas.
- 6.10.12.7.** Após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o Tribunal expedirá a autorização de que trata o subitem 6, que será encaminhada à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela Contratada.
- 6.10.12.8.** A Contratada deverá apresentar ao Tribunal, no prazo máximo de três dias, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas, contados da data do pagamento ou da homologação.
- 6.10.12.9.** O saldo total da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - será liberado à Contratada no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento dos empregados.
- 6.10.12.10.** Aplicam-se ao presente pregão eletrônico os demais termos estabelecidos na Resolução nº 98 de 10 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Justiça.

6.11. Garantia

- 6.11.1.** A empresa Contratada deverá prestar garantia de 5% do valor total do contrato, conforme art. 56 da Lei nº 8666/93 e suas alterações, no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data de início da vigência do contrato.
- 6.11.2.** Nos termos do art. 56, § 1º, da Lei 8.666/1993, a Contratada poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
- 6.11.2.1.** Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- 6.11.2.2.** Seguro-garantia;
- 6.11.2.3.** Fiança bancária.
- 6.11.3.** Havendo alteração do preço do contrato, o valor da garantia será automática e proporcionalmente alterado, cabendo à Contratada proceder à correção devida e comprová-la nos autos do processo, no mesmo prazo previsto para prestação da garantia.
- 6.11.4.** Após a execução do contrato e desde que não haja qualquer obrigação/responsabilidade pendente, a garantia será liberada ou restituída à Contratada, observado o disposto na parte final do § 4º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

6.12. Propriedade, Sigilo, Restrições

6.12.1. Direitos de Propriedade

- 6.12.1.1.** A Contratada cederá ao Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer

mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

6.12.2. Condições de Manutenção de Sigilo

- 6.12.2.1.** A Contratada deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do TRT6, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.
- 6.12.2.2.** A Contratada deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.
- 6.12.2.3.** Para formalização da confidencialidade exigida, a Contratada deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à Contratante, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.
- 6.12.2.4.** A Contratada estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida.

6.13. Mecanismos Formais de Comunicação

- 6.13.1.** A Contratada deverá indicar formalmente um funcionário para atuar como preposto, sendo responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, devendo responder pela fiel execução dos serviços contratados. Para evitar que a Contratante fique eventualmente sem acesso ao preposto, deverá ser indicado um substituto.
- 6.13.2.** Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto da Contratada deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos.
- 6.13.3.** O Gestor do Contrato e o Preposto responderão sobre todas as questões referentes ao contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.
- 6.13.4.** No mínimo ocorrerá uma reunião por mês, cuja elaboração da ata caberá ao preposto, mantendo os pontos relevantes discutidos, bem como as decisões e prazos acordados. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência. Toda a comunicação formal deverá ser armazenada em meio eletrônico adequado de forma a estar disponível sempre que necessário.
- 6.13.5.** O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais. O primeiro instrumento é a própria reunião onde serão apresentados os indicadores coletados no período. Os eventuais desvios serão discutidos e a empresa Contratada deverá apresentar um plano de ação para a sua correção. Os indicadores, bem como o plano de ação serão avaliados e aprovados pelo TRT6. Os planos de ação deverão ser apresentados na forma

de projetos, com tarefas bem definidas, precedências, responsáveis e prazos devidamente explicados, no máximo até o décimo dia útil do mês subsequente à apuração.

6.13.6. As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão na Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6. Qualquer necessidade de gastos com deslocamento e hospedagem de técnicos da empresa Contratada deverá correr a expensas da mesma.

7. Estimativa de Preço

Para a estimativa de preços foram realizadas pesquisas de preço com empresas de mercado deste ramo de atuação. Foi considerada a média dos dois valores mais baixos, das quatro cotações obtidas.

Id	Serviço	Valor Mensal	Total em 12 Meses	Total em 18 Meses
1	Serviço de atendimento de 1º Nível – Central de Serviços	R\$ 44.980,58	R\$ 539.766,96	R\$ 809.650,44
2	Serviço de Suporte Local – Grupo 1	R\$ 91.233,89	R\$ 1.094.806,68	R\$ 1.642.210,02
3	Serviço de Suporte Local – Grupo 2	R\$ 16.213,26	R\$ 194.559,12	R\$ 291.838,68
4	Serviço de Suporte Local – Grupo 3	R\$ 16.213,26	R\$ 194.559,12	R\$ 291.838,68

7.1. Cronograma de Execução

Id	Fase/Etapa	Entrega	Prazo
1	Reunião Inicial	Ata da reunião	Até 7 dias da assinatura do contrato
2	Plano de Implantação	Plano de Implantação	Até 2 semanas a partir da assinatura do contrato
3	Ativação do Serviço	Procedimentos revisados/definidos, Processos revisados/definidos, Ambiente pronto; Equipe definida; Treinamentos da equipe realizados	Até 1 mês a partir da assinatura do contrato
4	Implantação Básica	Infraestrutura completa; Treinamentos completos; Processos e procedimentos completos; Divulgação completa	Até 1 mês a partir do término da etapa anterior
5	Estabilização da Solução	Melhoria em processos/procedimentos; Monitoramento	Até 2 meses a partir do término da etapa anterior
6	Operação definitiva	Solução em operação	Inicia com o término da etapa anterior

8. Adequação Orçamentária

Id	Valor	Fonte (Programa / Ação)
1	R\$ 1.968.762,12	PROGRAMA 0571 - PRESTAÇÃO JURISDICIONAL TRABALHISTA / 4256 Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho
R\$ 1.968.762,12		Total

9. Sanções Aplicáveis

9.1. A Contratada estará sujeita, garantida a defesa prévia, às sanções previstas neste instrumento, na Lei nº 8.666/93 e na Lei 10.520/02.

9.2. Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do Tribunal, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais, a empresa que:

- a) Convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato;
- b) Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- c) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- d) Não mantiver a proposta
- e) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo;
- g) Cometer fraude fiscal.

9.3. Consideram-se como comportamento inidôneo os atos descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

9.4. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, à penalidade de multa, na forma a seguir:

I - 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto 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;

II - 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;

30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

III - 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de inexecução parcial. Consideram-se inexecução parcial, os descumprimentos dos indicadores de níveis mínimos de serviço superiores a 40% no nível de graduação conforme descrito na seção 6.6.8, bem como a incidência, por 3 (três) meses consecutivos, de descumprimentos na faixa mais alta de graduação. Considera-se também inexecução parcial qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da Contratada que implique a descontinuidade dos serviços ou consequente rescisão contratual.

- 9.5. Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação.
- 9.5.1. A fração igual ou superior a quinze dias será considerada um mês.
- 9.6. A recusa injustificada em assinar o contrato equivale, nos termos da lei 8.666/93, à inexecução total da contratação.
- 9.7. As penalidades das multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas ou outras sanções).
- 9.8. As penalidades descritas neste documento serão aplicadas sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.

10. Critérios de Seleção do Fornecedor

10.1. Proposta de Preços e Critérios de Habilitação

- 10.1.1. Para a elaboração da proposta de preços para a prestação de serviços de atendimento a usuários – Central de Serviços (1º nível) e Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de tecnologia da informação do TRT6, deverá ser utilizado o modelo constante em anexo neste Termo de Referência.
- 10.1.2. O prazo de validade das propostas deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias.
- 10.1.3. A licitante deverá apresentar declaração de conhecimento das condições locais, conforme modelo constante em anexo neste Termo de Referência.
- 10.1.4. A licitante deverá apresentar as planilhas de composição de custos utilizadas para a elaboração de sua proposta de forma a permitir, por parte do TRT6, o julgamento da viabilidade econômico-financeira do possível contrato, de forma a minimizar os riscos associados à prestação de serviços de TIC.
- 10.1.5. A planilha de composição de custos citada no item anterior deverá conter os demonstrativos de custos, conforme especificado no modelo no Anexo IV deste Termo de Referência.
- 10.1.6. A licitante vencedora deverá elaborar uma Proposta Técnica de Execução do Serviço que detalhe a estratégia de execução do serviço a ser contratado em conformidade com a proposta original. Neste documento deverão constar:
- Cronograma de implantação e evolução da solução;
 - Detalhamento da solução em cada fase;
 - Detalhamento dos recursos de infraestrutura, incluindo os Links de comunicação, necessários para a execução do serviço;
 - Detalhamento dos recursos humanos que serão empregados, contendo o quantitativo de funcionários para cada papel exigido, em cada localização;
 - Salários aplicados a cada perfil profissional e sua correlação com os acordos de classe e dissídios coletivos e definições relacionadas;
 - Demais informações necessárias para descrever a execução do objeto licitado.
- 10.1.6.1. Durante a execução contratual, eventual redução no quantitativo das equipes ou dos recursos envolvidos na execução contratual, abaixo daqueles especificados na Proposta Técnica de Execução do Serviço, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços.

- 10.1.7.** As licitantes cadastradas e habilitadas parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e sistemas semelhantes mantidos por Estados, Distrito Federal ou Municípios, poderão deixar de apresentar os documentos exigidos na fase de habilitação estando todas obrigadas, ainda, à apresentação dos seguintes documentos:
- Declaração, conforme parágrafo segundo do artigo 32 da Lei n.º 8.666/93, de que inexistente fato superveniente impeditivo da habilitação juntamente com a Proposta de Preços.
 - Declaração que não emprega menor, conforme disposto no inciso V do artigo 27 da Lei nº 8.666/93, acrescido pela Lei 9.854 de 27 de outubro de 1999, em cumprimento ao estabelecido no Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal.
 - Declaração de Elaboração Independente de Proposta de acordo com o determinado na IN nº 02, de 30/04/2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- 10.1.8.** Os documentos exigidos poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da administração, ou mediante publicação em órgão de imprensa oficial.
- 10.1.9.** As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 10.1.10.** Caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 10.1.11.** A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará renúncia ao direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no edital e Termo de Referência, sendo facultado ao TRT6 convocar os Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do Contrato, ou revogar a licitação.
- 10.1.12.** Documentos apresentados com a validade expirada acarretarão na inabilitação do Licitante.
- 10.1.13.** Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados deverão estar em nome da Licitante e com nº CNPJ e endereço respectivo.
- 10.1.14.** Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, conforme disposto no parágrafo quarto do artigo 25 do Decreto n.º 5.450/2005.
- 10.1.15.** A licitante deverá apresentar disposição prevendo condições de habilitação econômico-financeira nos seguintes termos:
- a) balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um);
 - b) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

- c) Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;
 - d) Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VIII, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea “c”, observados os seguintes requisitos:
 - I. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, relativa ao último exercício social; e
 - II. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas; e
 - e) Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.
- 10.1.15.1.** A comprovação estabelecida no subitem anterior deverá ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da lei, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais;
- 10.1.15.2.** Quando a licitante for empresa constituída há menos de 12(doze) meses, o Balanço Patrimonial poderá ser o de abertura ou intermediário;
- 10.1.15.3.** Somente será considerado na forma da lei o Balanço Patrimonial que esteja assinado por contabilista legalmente habilitado e por responsável pela empresa, e seja apresentado em uma das formas a seguir:
- a) Original ou cópia autenticada de publicação em jornal de grande circulação ou em Diário Oficial; ou
 - b) Original ou cópia autenticada de exemplar registrado ou autenticado pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou autenticado em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade civil; ou
 - c) Por cópia autenticada de sua transcrição no livro Diário, em que se comprove o registro pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou a autenticação em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade civil, acompanhada, obrigatoriamente, de cópia autenticada dos Termos de Abertura e de Encerramento do respectivo livro.

10.2. Qualificação Técnica

- 10.2.1.** A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, usuária do mesmo serviço, demonstrando sua experiência anterior em características compatíveis e tamanho correspondente a pelo menos 1.170 usuários (valor que corresponde a 50% da quantidade total de usuários do TRT6). Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado (art. 30 da Lei 8.666/93), conforme especificado neste Termo de Referência.

- 10.2.2.** A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, usuária do mesmo serviço, demonstrando sua experiência anterior em características compatíveis e tamanho correspondente a pelo menos 3.886 equipamentos de TI - CPU, monitor e impressoras (valor que corresponde a 50% da quantidade do parque destes equipamentos do TRT6). Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado (art. 30 da Lei 8.666/93), conforme especificado neste Termo de Referência.
- 10.2.3.** A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, usuária do mesmo serviço, demonstrando sua experiência anterior na prestação de serviços de suporte local a usuários de Tecnologia da Informação com abrangência geográfica de, no mínimo, 15 (quinze) municípios distintos, num mesmo período de tempo.
- 10.2.4.** Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.
- 10.2.5.** Os profissionais técnicos disponíveis para a realização do objeto da licitação deverão, no início da execução do serviço, possuir vínculo empregatício com a empresa licitante, comprovado, caso sócio, através do contrato social e sua última alteração; caso empregado permanente da empresa, através de contrato de trabalho por tempo indeterminado, carteira de trabalho, CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados e a Relação dos trabalhadores constantes no Arquivo SEFIP e a GFIP do último mês correspondente, e, ainda do contrato civil de prestação de serviços por meio da juntada de cópia da ficha de registro de empregado, ou da cópia do ato de investidura em cargo de direção, ou da cópia do contrato social ou ainda do contrato civil de prestação de serviços.

10.3. Caracterização da Solução

- 10.3.1.** A solução a ser Contratada é composta pelos serviços de Central de Serviços de TI e Suporte Técnico Local, com serviços de atendimento a usuário, manutenção de equipamentos, suporte técnico de infraestrutura e suporte técnico aos sistemas do TRT6 nos termos e condições constantes deste Termo de Referência.
- 10.3.2.** A Central de Serviços será o ponto único de contato e relacionamento com os usuários, propiciando o apoio necessário para a solução de incidentes de TI, garantindo a qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso dos produtos e serviços ofertados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6.
- 10.3.3.** Estes serviços se circunscrevem na modalidade de serviços continuados e que exigem níveis específicos de especialização. Estes serviços envolvem análise, métricas, documentação, manutenção e suporte, e deles dependerão o pleno funcionamento dos equipamentos de TI (estações de trabalho, notebooks, etc.) e dos aplicativos (sistemas operacionais utilizados, aplicativos desenvolvidos internamente e outros softwares de terceiros, etc.) do TRT6.

10.4. Tipo de Licitação

10.4.1. No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora a licitante que, obedecidas às condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL.

10.5. Modalidade de Licitação

10.5.1. A modalidade de licitação escolhida para a contratação desta solução é o Pregão **para Registro de Preços** na forma eletrônica, regida pelos Decretos n.º 6.204/2007, n.º 5.450/2005 e n.º 2.271/1997, pelas Leis n.º 10.520/2002 e 8.666/1993, pela Resolução n.º 98 de 10 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Justiça e legislação correlata.

10.6. Critérios Técnicos Obrigatórios

10.6.1. A licitante deverá indicar, expressamente, profissionais técnicos especializados adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência.

10.6.2. Deverá realizar visita técnica obrigatória às instalações do TRT6 para conhecimento das condições locais para execução dos serviços objeto da licitação, conforme descrito neste Termo de Referência.

10.7. Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

10.7.1. O preço mínimo será aquele ofertado pela empresa vencedora do pregão eletrônico, desde que atenda a todos os requisitos técnicos e administrativos exigidos neste Termo de Referência (art. 14 da Lei 8.666/93).

10.7.2. O preço máximo admitido pela Administração está definido neste termo de referência, o qual espelha a pesquisa de mercado realizada pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT6 (art. 14 da Lei 8.666/93).

10.8. Critérios de Julgamento

10.8.1. O critério de julgamento utilizado para a contratação desta solução será o MENOR PREÇO GLOBAL.

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I do Termo de Referência TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, com sede na Avenida Cais do Apolo, nº 739, Bairro do Recife, Recife/PE, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 02.566.224-0001/90, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada Contratada;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas do Contratante;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da Contratante;

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

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela Contratante.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter

sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

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

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada;

II – A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A Contratante elege o foro da cidade do Recife, onde está localizada a sede da Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Recife, _____ de _____ de 20____

De Acordo

Contratante	Contratada
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>
Testemunhas	
Testemunha 1	Testemunha 2
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

**ANEXO II do Termo de Referência
MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**

Atestamos para fins de participação no Pregão N.º ____/2014, que a Empresa _____ representada pelo Sr. _____ RG N.º _____ CPF N.º _____ visitou no dia ____/____/____ as ____:____ horas as instalações do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

<Secretaria de Tecnologia da Informação>
<Assinatura e carimbo do servidor >

**ANEXO III do Termo de Referência
TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS**

IDENTIFICAÇÃO	
Nº do Contrato:	Nº da OS:
Objeto:	
Gestor do Contrato:	
Fiscal Técnico:	
Fiscal Requisitante:	
Fiscal Administrativo:	

Por este instrumento, os servidores acima identificados formalizam o início, a partir desta data, da prestação dos serviços objeto do Contrato ____, em razão de término, pela Contratada, das providências relacionadas à implantação da Central de Serviços, realizadas dentro do prazo definido contratualmente.

Contratante			
Fiscal Requisitante	Fiscal Administrativo	Fiscal Técnico	Gestor do Contrato
_____ <nome> Matrícula: <matr.>	_____ <nome> Matrícula: <matr.>	_____ <nome> Matrícula: <matr.>	_____ <nome> Matrícula: <matr.>
Contratada			
Preposto			
_____			<nome> <Qualificação>

**ANEXO IV do Termo de Referência
MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

Identificação

Contrato:		N° da OS :	
Objeto:			
Contratante:			
Contratada:			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 25, inciso III, alínea "a" da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 12/11/2010, que os serviços (ou bens), relacionados na OS acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até ____ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

De Acordo

Contratante	Contratada
Fiscal Técnico do Contrato	Preposto
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>

Recife, _____ de _____ de 20____.

**ANEXO V do Termo de Referência
MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

Identificação

Contrato Número:		Nº da OS :	
Objeto:			
Gestor do Contrato:			
Fiscal Requisitante do Contrato:			

Por este instrumento, os servidores acima identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 25, inciso III, alínea “g” da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 12/11/2010, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

De Acordo

Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>

Recife , _____ de _____ de 20_____.

**ANEXO VI do Termo de Referência
TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DAS
NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES**

Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratante (Órgão):			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante. Recife, _____ de _____ de 20____.

Ciência

Contratada	
Funcionários	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>

ANEXO VII do Termo de Referência
MODELO DE DECLARAÇÃO RELATIVA À DETERMINAÇÃO CONTIDA NO ART. 3º DA
RESOLUÇÃO Nº 07 (18/10/2005) DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, COM NOVA
REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 09-06/12/2005.
PREGÃO ELETRÔNICO Nº

DECLARAÇÃO

Declaramos, para fins de participação na licitação em epígrafe, que não possuímos em nossos quadros funcionais, 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 a esse Tribunal, conforme determinação contida no art. 3º da Resolução nº 07, de 18 de outubro de 2005, com nova redação dada pela Resolução nº 09 (06/12/2005)

Recife, de _____ de 20__

Carimbo e Assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO VIII do Termo de Referência
MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCIDÊNCIA DAS HIPÓTESES PREVISTAS NO
ART. 4º C/C COM OS ARTS. 1º E 2º DA RESOLUÇÃO N.º 156/2012, DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº

DECLARAÇÃO

Declaramos, sob as penas da lei, que não colocamos à disposição do TRT 6ª Região, para o exercício de funções de chefia, empregados que incidam nas hipóteses previstas no art. 4º c/c os arts. 1º e 2º da Resolução n.º 156/2012, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Recife, de _____ de 20__.

Carimbo e Assinatura do Representante Legal da Empresa

**ANEXO IX do Termo de Referência
TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

Identificação

Contrato Número:	
Objeto:	
Contratada:	
Contratante:	

Termos

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, **exceto** as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houver>.
- E assim tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

De Acordo

Contratante	Contratada
Autoridade da Área Administrativa	Representante Legal
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>

ANEXO X do Termo de Referência
Distribuição de Chamados por Faixa de Horário

Para a extração destes gráficos foi considerado o período 05/02/2014 a 11/04/2014

Contar de Hora	
FaixaHorario	Total
A	1964
B	861
C	987
D	543
E	59
F	14
O	179
(vazio)	
Total geral	4607

Legenda - Faixas	
A	08:00 às 10:00
B	10:00 às 12:00
C	12:00 às 14:00
D	14:00 às 16:00
E	16:00 às 18:00
F	18:00 às 20:00
O	Fora das faixas

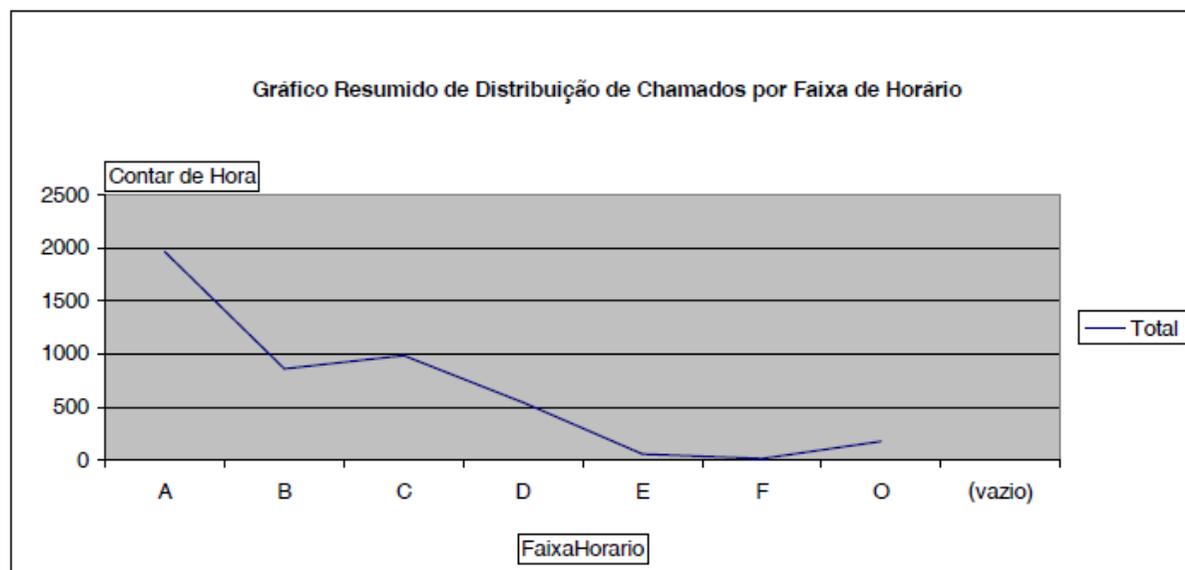


Gráfico de Distribuição dos Chamados por Faixa de Horário

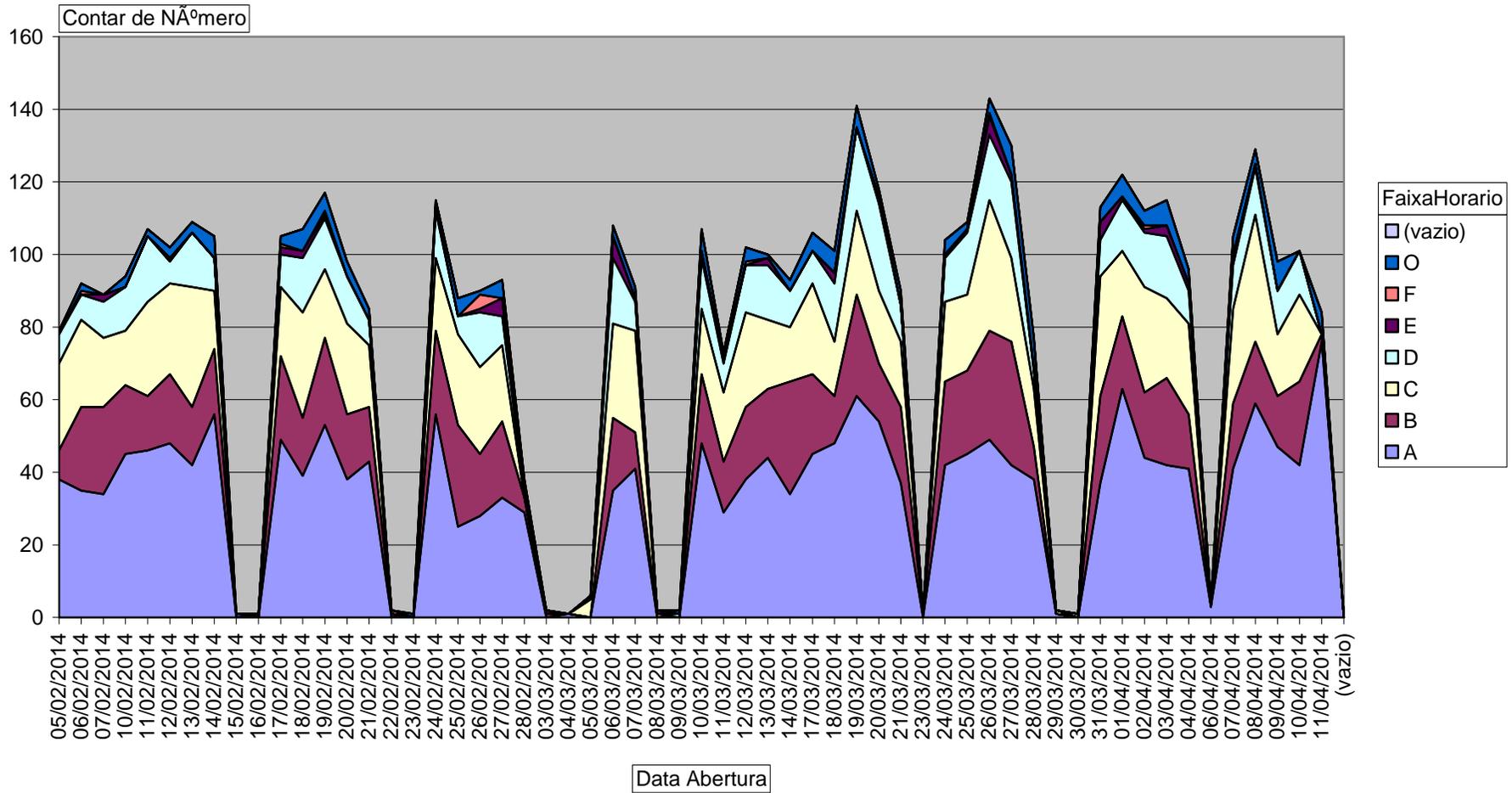
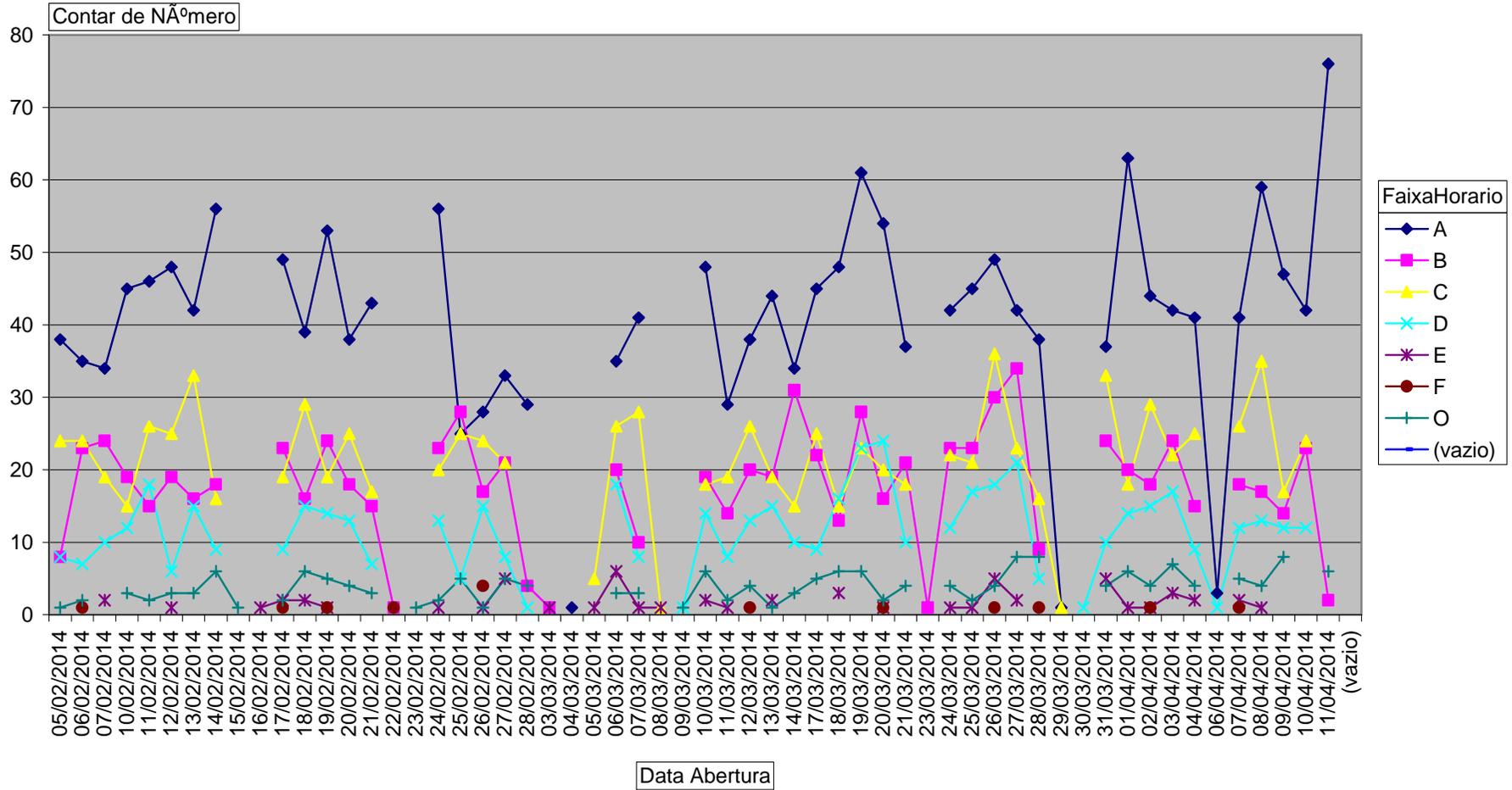


Gráfico de Distribuição dos Chamados por Faixa de Horário



**ANEXO X do Termo de Referência
VALORES DE REFERÊNCIA**

	Serviço	Valor Mensal	Total em 12 Meses	Total em 18 Meses
1	Serviço de atendimento de 1º Nível – Central de Serviços	R\$ 44.980,58	R\$ 539.766,96	R\$ 809.650,44
2	Serviço de Suporte Local – Grupo 1	R\$ 91.233,89	R\$ 1.094.806,68	R\$ 1.642.210,02
3	Serviço de Suporte Local – Grupo 2	R\$ 16.213,26	R\$ 194.559,12	R\$ 291.838,68
4	Serviço de Suporte Local – Grupo 3	R\$ 16.213,26	R\$ 194.559,12	R\$ 291.838,68
TOTAL=		R\$ 168.640,99	R\$ 1.829.132,76	R\$ 3.035.537,82

ANEXO II DO EDITAL
MODELO DE PROPOSTA FORMAÇÃO DE PREÇOS

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, localizada _____, CEP _____, fone _____, e-mail _____, para a prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 6ª Região, de acordo com todas as especificações e condições estabelecidas no PREGÃO ELETRÔNICO nº 043/14, promovida pelo TRT da 6ª Região.

LOTE ÚNICO			
ITEM	SERVIÇO	Valor total mensal (A)	Valor total (A x 18)
01	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT6 – Central de Serviços		
02	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1		
03	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2		
04	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 3		
VALOR GLOBAL ANUAL DO LOTE ÚNICO=			

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: conforme edital

DADOS BANCÁRIOS COMPLETOS:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA:

ENDEREÇO E NÚMEROS DE TELEFONE E FAC-SIMILE DO ESCRITÓRIO:

OBSERVAÇÃO: 1) A empresa **licitante não deverá ser identificada** até a conclusão da fase de lances.

2) Caso haja necessidade de inclusão de anexos no site do Banco do Brasil, por ocasião da apresentação da proposta, não poderá haver qualquer identificação da empresa licitante nos mesmos, caso contrário, ocorrerá a sua desclassificação (subitem 6.4 e 7.3.1.5 do edital)

3) A proposta deverá ser preenchida conforme subitem 9.2 e seguintes do edital.

Local e data:

(nome do representante legal da empresa)
(nº do RG do signatário ou outro documento equivalente)
(nº do CPF do signatário)

ANEXO III DO EDITAL
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (MODELO)

1. Instruções de Preenchimento
 - 1.1 A empresa proponente deverá apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços para cada Categoria Profissional, com as adaptações específicas de cada categoria, conforme modelos anexos adiante.
 - 1.2 Os custos totais com os Insumos de Mão de Obra deverão ser apresentados na sua totalização – custo mensal por profissional – nas Planilhas de Custos e Formação de Preços, em seus respectivos locais.
 - 1.3 No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do contrato.
 - 1.4 A proponente deverá informar nas Planilhas de Formação de Custos o Regime de Tributação de sua empresa - Lucro Real - Lucro Presumido - ou optante pelo Simples Nacional, e informar as respectivas alíquotas, conforme o seu enquadramento.
 - 1.5 Os Encargos Sociais e Tributos, relacionados nas Planilhas de Custos, deverão, necessariamente, estar compatíveis com o Regime de Tributação, conforme o item referente à tributação deste Termo de Referência.
 - 1.6 Em relação ao auxílio-alimentação, observar os valores mínimos previstos na Convenção Coletiva de Trabalho vigente à época da apresentação da proposta.
 - 1.7 Os valores de salários e auxílio-alimentação serão atualizados com base nas condições estabelecidas em convenção e/ou acordo coletivos de trabalho vigente(s) e celebrado(s) pelo Sindicato da categoria profissional.
 - 1.8 Para cálculo do auxílio-alimentação e auxílio-transporte considerar a média de 21 (vinte e um) dias de trabalho/mês, tendo em vista a jornada de trabalho de segunda à sexta-feira.
 - 1.9 As empresas deverão contemplar em seus orçamentos todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, mesmo que não estejam explicitados neste Termo de Referência.
 - 1.10 Não poderá constar das Planilhas de Custos e Formação de Preços item relativo à “RESERVA TÉCNICA”, conforme determinação do TCU – acórdãos do Plenário do Tribunal de Contas da União: 645/2009; 727/2009 e 2.060/2009.
 - 1.11 Não poderá constar das Planilhas de Custos e Formação de Preços item relativo à “TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO/RECICLAGEM”, vez que, segundo jurisprudência do TCU, tais custos já deverão estar englobados nas despesas administrativas da Contratada, conforme Acórdãos da 2ª Câmara do Tribunal de Contas da União: 64/2010, 1.442/2010, 1.319/2010.
 - 1.12 A metodologia de apresentação dos preços dos serviços, objeto deste Termo de Referência, baseia-se nos moldes apresentados pela IN 02/2008 – MPOG, Anexo III, atualizada pela IN 03/2009, de 15 de outubro de 2009, considerando-se, para a cotação dos percentuais referentes a encargos trabalhistas, os intervalos previstos no Anexo I da Resolução n.º 98/2009 do Conselho Nacional de Justiça.

Observação: As planilhas abaixo deverão ser preenchidas com os custos relacionados a cada item do lote Único, quais sejam:

- Implantação do Atendimento de 1º nível para todo o TRT6 – Central de Serviços
- Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1
- Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2
- Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 3

Nº Processo	
Licitação Nº	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

MÃO DE OBRA

Mão-de-obra vinculada à execução contratual

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

Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
	Total de Benefícios mensais e diários	

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	

D	Outros (especificar)	
Total de Insumos diversos		

Nota: Valores mensais por empregado.

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições:

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

Nota (1) - Os percentuais dos encargos previdenciários, FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota (2) - Percentuais incidentes sobre a remuneração.

Submódulo 4.2 – 13º Salário (décimo terceiro) salário

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º Salário	
B	Incidência dos encargos previstos no Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) salário	
TOTAL		

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

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

TOTAL	
--------------	--

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

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

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	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por Acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	
TOTAL		

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 – ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	
4.2	13 º (décimo terceiro) salário	
4.3	Afastamento maternidade	
4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2 Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3 Tributos Municipais (especificar)		
	Total		

Nota (1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro POR EMPREGADO.

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	

Subtotal (A + B +C+ D)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		

INFRAESTRUTURA

CUSTO DE INFRAESTRUTURA

Nota 1: Os itens que compõem as planilhas abaixo poderão ser adicionados ou retirados, conforme proposta técnica da empresa, atendendo às necessidades do serviço

HARDWARE				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Estações de Trabalho	Peça			
Servidores	Peça			
Impressoras	Peça			
Equipamentos de rede				
Outros				
Total				

SOFTWARE				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
SGBDs	Licença			
Outros	Licença			
Total				

COMUNICAÇÃO				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Central telefônica	Peça			
Headset	Peça			
Telefone	Peça			
Comunicação de voz (linha + pulsos)				
Comunicação de dados				

Software de Gerenciamento	Licença			
Outros				
Total				

MOBILIÁRIO E INSTALAÇÃO				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Bancada de atendimento	Peça			
Cadeira giratória	Peça			
Birô	Peça			
Armários	Peça			
Outros				
Total				

CUSTO DE IMPLANTAÇÃO

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO				
Item do Lote	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
	Serviço	1		
Total				

QUADRO RESUMO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

LOTE ÚNICO (VALOR TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS)							
Tipo de Serviço	Valor(R\$) por empregado (R\$)	Qtde de empregados por posto (C)	Valor (R\$) por posto (D) = (B x C)	Qtde de postos (E)	Custo de Infraestrutura (F)	Custo de Implantação (G)	Valor total
(A)	(B)						H= (D x E) + (F) + (G)
ITEM 01							H1
ITEM 02							H2
ITEM 03							H3
ITEM 04							H4
VALOR TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS (H1 + H2 + H3 + H4)=							

ITEM 01 - Implantação do Atendimento de 1º nível para todo o TRT6 – Central de Serviços

ITEM 02 - Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1

ITEM 03 - Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2

ITEM 04 - Implantação do Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 3

QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA	
Descrição	Valor (R\$)
Valor proposto por unidade de medida *	
Valor mensal do serviço	
Valor global da proposta (valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato = 18 meses)	
TOTAL	

ANEXO IV DO EDITAL

**MODELO DA DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE
FATO IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO**

DECLARAÇÃO

A empresa _____, CNPJ: _____, por intermédio do seu representante legalmente habilitado para tal, o(a) Sr(a). _____, portador(a) da cédula de identidade de nº _____ (órgão expedidor: _____) e do CPF nº _____, declara, sob as penas da lei, para fins de participação no procedimento licitatório Pregão Eletrônico TRT6 nº Pr-e - 043/14 - Proc. TRT6 nº 115/2014, que não existe fato impeditivo de sua habilitação ao certame, estando ciente da obrigação de declarar a superveniência de tais fatos.

(local e data) _____, ____ de _____ de _____

(assinatura do representante legal) _____

OBSERVAÇÃO: Deve ser apresentado na habilitação documento que comprove que a pessoa física que assina a declaração acima está legalmente habilitada para representar a empresa licitante.

ANEXO V DO EDITAL
MODELO DA DECLARAÇÃO, CONFORME DECRETO Nº 4.358 (DE 05/09/2002)

DECLARAÇÃO

Ref.: Pregão Eletrônico TRT6 nº **Pr-e-43/14** - Proc. TRT6 nº 115/2014

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ (órgão expedidor: _____) e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666/93), que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: Emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ()
(Em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

(local e data) _____, ____ de _____ de _____

(representante legal, assinatura) _____

OBERSVAÇÃO: Deve ser apresentado na habilitação documento que comprove que a pessoa física que assina as declarações acima descritas está legalmente habilitada para representar a empresa licitante.

ANEXO VI DO EDITAL
MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E
EMPRESA DE PEQUENO PORTE

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ (órgão expedidor: _____) e do CPF nº _____, DECLARA, para fins legais, ser microempresa / Empresa de pequeno porte, nos termos da legislação vigente.

(local e data) _____, ____ de _____ de _____

(representante legal, assinatura)

**ANEXO VII DO EDITAL
MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Pr-e nº 043/14

Processo nº 115/2014

Declaro, em atendimento ao previsto no subitem 1.2 do Edital, que eu, _____, portador(a) da RG/CI nº _____ e do CPF nº _____, Responsável Técnico da empresa _____, estabelecida no(a) _____, compareci à Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT da 6ª Região e vistoriei os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições, características dos graus de dificuldades e complexidades existentes, estando plenamente capacitados a elaborar a nossa proposta.

_____/____de_____de 2014.

Assinatura e carimbo ou nome completo do Responsável Técnico da empresa

Atesto que o representante da empresa acima referenciado vistoriou este imóvel para efeito de participação em licitação pública, em ____/____/____.

Nome completo
Função (responsável pela Secretaria de Tecnologia da Informação)

ANEXO VIII DO EDITAL
MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Aos XX dias do mês de XXXX de 2014, no Tribunal Regional do Trabalho – 6ª Região são registrados os preços para eventual Contratação dos Serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 6ª Região, conforme descrito no quadro abaixo, celebrado entre o TRT 6ª Região e a empresa abaixo identificada, conforme resultado do Pregão Eletrônico nº Pr-e-43/14 (Processo nº 115/20 14).

O presente registro de preços terá a vigência de 12 (doze) meses, a contar da assinatura desta Ata.

LOTE ÚNICO		
Item	DESCRIÇÃO SERVIÇO	Valor total mensal Registrado (R\$)
ITEM 01	Serviço de Atendimento de 1º nível (Central de Serviços) para todo o TRT 6ª Região, de acordo com as especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº Pr-e-43/14	
ITEM 02	Serviço de Atendimento de 2º nível (Suporte Técnico Local) no Grupo 01, de acordo com as especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº Pr-e-43/14	
ITEM 03	Serviço de Atendimento de 2º nível (Suporte Técnico Local) no Grupo 02, de acordo com as especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº Pr-e-43/14	
ITEM 04	Serviço de Atendimento de 2º nível (Suporte Técnico Local) no Grupo 03, de acordo com as especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº Pr-e-43/14	
EMPRESA VENCEDORA: CNPJ: REPRESENTANTE: FONE: E-MAIL:		
DIRETOR-GERAL DE SECRETARIA DO TRT DA 6ª REGIÃO		REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

Anexo da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

1. Registro dos licitantes que aceitam cotar o sistema com preço igual ao do licitante vencedor, de acordo com o art. 11 do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013:

CLASSIFICAÇÃO	LICITANTE
1º	EMPRESA: CNPJ:
2º	EMPRESA: CNPJ:
3º	EMPRESA: CNPJ:
4º	EMPRESA: CNPJ:
5º	EMPRESA: CNPJ:

ANEXO IX DO EDITAL
MINUTA DE CONTRATO

**TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO
RELATIVO À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO A USUÁRIOS NO FORMATO DE
CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL) E
SUPORTE TÉCNICO LOCAL (2º NÍVEL) NO
AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DESTE REGIONAL.**

**O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA
SEXTA REGIÃO**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 02.566.224/0001-90, com sede no Cais do Apolo, nº. 739, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50030-902, neste ato representado pelo Sr. Diretor-Geral, **WLADEMIR DE SOUZA ROLIM**, brasileiro, casado, inscrito no CPF sob o nº. 821.776.274-00, residente e domiciliado na Cidade do Recife/PE, e a empresa, inscrita no CNPJ/MF sob nº., estabelecida na, CEP:, neste ato representado pelo Sr., inscrito no CPF/MF sob nº., portador do RG nº., residente e domiciliado na, CEP:, doravante denominados **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, têm, por mútuo consenso, por intermédio do presente instrumento, contratado o que a seguir declaram:

DOS FUNDAMENTOS LEGAIS DO CONTRATO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O presente contrato fundamenta-se:

- I - No Pregão Eletrônico nº. 043/14, Lei n.º 10.520/02, Lei Complementar n.º. 123/06, pelos Decretos n.ºs. 7.892/13, 6.204/07, 5.450/05 e 2.271/97, Resolução CNJ n.º. 98/2009;
- II - Nos termos propostos pela **CONTRATADA** que simultaneamente:
 - a) Constem no Processo Administrativo **TRT6 nº. 115/2014**;
 - b) Não contrariem o interesse público.
- III - Nas demais determinações da Lei n.º 8.666/93;
- IV - Nos preceitos de Direito Público; e
- V - Supletivamente, nos princípios da Teoria Geral dos Contratos e nas disposições do Direito Privado.

DO OBJETO

CLÁUSULA SEGUNDA - O presente termo tem por objeto a contratação de empresa para a prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico local (2º nível) no ambiente de tecnologia da informação do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO ÚNICO - Todos os serviços deverão ser executados de acordo com o Anexo I deste instrumento e com o Termo de Referência elaborado pela Secretaria de Informática - SI do

CONTRATANTE, bem como com a proposta da **CONTRATADA**, que são partes integrantes do presente instrumento independentemente de sua transcrição.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA TERCEIRA - Os serviços objeto do presente contrato serão executados na forma de execução indireta, sob o regime de empreitada por preço global.

DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO - O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$, assim discriminado:

Item	Serviço	Valor Mensal (R\$)
1	Serviço de atendimento de 1º Nível – Central de Serviços	
2	Serviço de Suporte Local – Grupo 1	
3	Serviço de Suporte Local – Grupo 2	
4	Serviço de Suporte Local – Grupo 3	

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os pagamentos necessariamente serão adequados ao atendimento das metas na execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos na Cláusula Décima Quarta deste instrumento.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os custos de infraestrutura e implantação serão amortizados mês a mês, durante a vigência inicial do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O pagamento das prestações mensais terá início após o período de implantação do serviço, no mês subsequente ao da emissão do Termo de Liberação para início dos serviços, ou seja, o pagamento será devido pela prestação efetiva dos serviços contratados.

PARÁGRAFO QUARTO – O valor mensal a ser pago será calculado através do rateio do valor global contratado pela quantidade de meses restantes a partir da emissão do Termo de Liberação até o final da vigência do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO – O pagamento será efetuado mensalmente à **CONTRATADA**, conforme nota de empenho, mediante ateste do Relatório de Posicionamento Mensal do Serviços prestados objeto do contrato e da nota fiscal correspondente, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, mediante entrega dos seguintes documentos:

I – de regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débito relativa a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (ou Certidão Positiva com efeito de Negativa);

II – Certidões Negativas de Débitos junto às Fazendas Estadual e Municipal;

III – de Regularidade perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mediante apresentação da Certidão Negativa de Débito (CND), ou Certidão Positiva com efeito de negativa;

IV – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

V – Relação nominal atualizada de empregados, contendo nome completo, cargo ou função, remuneração, benefícios adicionais e seu quantitativo, endereço residencial, horário do posto de trabalho, RG e CPF;

VI – Folha de pagamento analítica referente ao mês de prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no TRT6, mesmo que transitoriamente, em substituição aos faltantes, com discriminação do período de atuação, bem como o comprovante de quitação da folha de pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado.

VII – O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

VIII – Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vales-transporte, vale-alimentação, etc), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços, de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante.

IX – A prova de pagamento dos vales-alimentação e vales-transporte poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões, assinado pelo seu responsável em todas as páginas, organizado em ordem alfabética e mencionando a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos;

X – Comprovante de pagamento de planos de saúde e/ou planos de assistência odontológica, caso esses façam parte da remuneração dos empregados;

XI – Comprovante da quitação dos encargos trabalhistas e previdenciários do mês vencido (equivalente ao mês de referência/competência dos serviços objeto da nota fiscal emitida), devidamente pagos no mês de apresentação da nota fiscal, especialmente:

- a) Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP (RE);
- b) Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento foi efetuado pela internet;
- c) Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet;

- d) Protocolo de envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- e) Cópia do comprovante de Declaração à Previdência;

XII – A vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.

XIII – O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa contratada a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos;

XIV – Outros documentos:

- a) CND – INSS;
- b) CRF – FGTS;
- c) Certidão Negativa Falência e Concordata;
- d) Comprovante de Controle de Frequência (Cartão Ponto);
- e) Comprovante Pagamento e/ou TRCT (mensal e décimo-terceiro);
- f) Comprovante de Seguro dos Empregados;
- g) Comprovante Recolhimento ISS (por nota fiscal);
- h) Retenção/Recolhimento ISS (pelo TRT6);
- i) Retenção/Recolhimento Receita Federal (pelo TRT6);
- j) Retenção/Recolhimento INSS (pelo TRT6).
- k) Quando ocorrer Impostos sobre Serviços - ISS, comprovar o recolhimento dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço, atentando-se para a alíquota correspondente à região onde é executado o serviço.
- l) A Contratante poderá exigir da empresa, mediante prévio aviso, a comprovação de outros documentos previstos na legislação trabalhista vigente e eventualmente não constantes na relação atual.

CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO - O pagamento será efetuado em 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da nota fiscal pela Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**, devidamente atestada pelo Gestor do contrato, sem ressalvas, através de ordem bancária em nome da **CONTRATADA**, conforme dados bancários indicados pela **CONTRATADA**, ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - De acordo com as normas do Tesouro Nacional, a Ordem Bancária terá sua compensação em até 2 (dois) dias úteis.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os pagamentos, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, serão realizados desde que a **CONTRATADA** efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O gestor do contrato atestará a nota fiscal em até 3 (três) dias úteis, com ou sem ressalvas, a contar do seu recebimento.

PARÁGRAFO QUARTO – No caso da nota fiscal ser atestada com ressalva, o **CONTRATANTE** terá o prazo de 20 (vinte) dias úteis, após a ciência do fato, para decidir sobre o pagamento.

PARÁGRAFO QUINTO – O **CONTRATANTE** poderá autorizar o pagamento da nota fiscal questionada, se ainda existirem prestações futuras que possibilitem a compensação de qualquer obrigação financeira de responsabilidade da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEXTO - O **CONTRATANTE** reterá automaticamente o percentual de 11% (onze por cento) sobre o valor bruto da fatura de prestação de serviços, em atendimento ao § 1º do artigo 219 do Decreto nº 3048/99 de 06/05/99 e ao artigo 1º da Portaria Interministerial nº 5402/99 de 01/07/1999.

PARÁGRAFO SÉTIMO - No ato do pagamento serão retidos na fonte, além do encargo mencionado no parágrafo anterior, os demais tributos federais e municipais de acordo com a legislação vigente e os documentos comprobatórios das retenções ficarão à disposição do interessado na Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO OITAVO – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, terá a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, onde:

EM= Encargos moratórios;

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

VP= Valor da parcela a ser paga;

I= Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$I = \frac{TX}{100} / 365$ $I = \frac{6}{100} / 365$ $I = 0,0001644$

TX= Percentual da taxa anual = 6%

PARÁGRAFO NONO - A compensação financeira prevista no Parágrafo anterior será incluída na fatura/nota fiscal seguinte ao da ocorrência.

PARÁGRAFO DÉCIMO – O **CONTRATANTE** poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação do cumprimento das obrigações mencionadas no inciso LVI da Cláusula Décima Segunda.

DAS RETENÇÕES DE PROVISÕES DE ENCARGOS TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIOS E OUTROS

CLÁUSULA SEXTA – Serão retidas do pagamento mensal e depositadas em conta-corrente vinculada as rubricas de encargos trabalhistas relativas às férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como incidência de encargos previdenciários

e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, por força da Resolução nº. 169/13, alterada pela Resolução nº. 183/13 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, bem como de verbas rescisórias.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os percentuais relativos às rubricas enumeradas no *caput*, previstas na Resolução nº. 169/13, alterada pela Resolução nº. 183/13 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ são os seguintes:

13º SALÁRIO	8,33%		
FÉRIAS E 1/3 CONSTITUCIONAL	12,10%		
MULTA SOBRE O FGTS E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O AVISO PRÉVIO INDENIZADO E SOBRE O AVISO PRÉVIO TRABALHADO.	5,00%		
SUBTOTAL	25,43%		
INCIDÊNCIA DO SUBMÓDULO 4.1 SOBRE FÉRIAS, UM TERÇO CONSTITUCIONAL DE FÉRIAS E 13º SALÁRIO*.	Risco de acidente de trabalho		
	1%	2%	3%
<i>*Considerando as alíquotas de contribuição de 1%, 2% ou 3% referentes aos graus de riscos de acidente de trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212/91.</i>	7,39%	7,60%	7,82%
TOTAL	32,82	33,03	33,25

PARÁGRAFO SEGUNDO - O **CONTRATANTE** solicitará a abertura de conta-corrente vinculada bloqueada para movimentação ao Banco do Brasil S/A em nome da **CONTRATADA**, a qual terá o prazo de 20 (vinte) dias, contados da notificação do **CONTRATANTE**, para assinar os documentos necessários à abertura da mesma, sendo o descumprimento do referido prazo considerado inexecução parcial do contrato, para efeito de aplicação da penalidade;

PARÁGRAFO TERCEIRO - As despesas para abertura e manutenção da conta-corrente vinculada correrão por conta da **CONTRATADA**, que pode embuti-la na taxa de administração constante de sua proposta, caso haja cobranças de tarifas bancárias e não seja possível a negociação dos valores das tarifas.

PARÁGRAFO QUARTO - O valor da tarifa bancária de abertura e de manutenção da conta-corrente vinculada - bloqueada para movimentação – depende da agência do Banco do Brasil S/A e tem variação média de R\$ 20,00 (vinte) reais, podendo inclusive ser dispensada.

PARÁGRAFO QUINTO – os saldos da conta corrente vinculada serão remunerados pelo índice da caderneta de poupança.

PARÁGRAFO SEXTO – A movimentação e o resgate de saldos da conta-corrente vinculada obedecerão ao disposto no art. 12, da Resolução nº. 169/13 do CNJ, alterada pela Resolução 183/13;

PARÁGRAFO SÉTIMO – Os valores provisionados, consoante a previsão contida nesta Cláusula, somente serão liberados para o pagamento das verbas de que trata e nas condições que seguem:

I – parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;

II – parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a um terço de férias, no momento do gozo de férias dos empregados vinculados ao contrato;

III – parcialmente, pela importância relativa ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, férias proporcionais e à indenização compensatória eventualmente devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato em epígrafe;

IV – ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias.

PARÁGRAFO OITAVO – Para os casos em que haja comprovação da inviabilidade de utilização da conta vinculada, a autoridade competente deverá apresentar a devida justificativa.

CLÁUSULA SÉTIMA – A Administração está autorizada a realizar os pagamentos de salários diretamente aos empregados da CONTRATADA, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem honrados pela mesma. (Acórdão do TCU nº. 1.214/2013 – Plenário).

DA RE Pactuação

CLÁUSULA OITAVA – Será permitida a repactuação do valor do contrato, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data limite da apresentação da proposta, da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação com base na variação dos componentes dos custos ocorrida no período, devidamente justificada e demonstrada em Planilha de Formação de Preços.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

PARÁGRAFO SEGUNDO – As repactuações serão precedidas de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação de Planilha de Custos e Formação de Preços (nos moldes daquelas constantes do Anexo II do presente contrato) e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação;

PARÁGRAFO TERCEIRO – Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

- I - os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- II - as particularidades do contrato em vigência;
- III - o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- IV - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- V - indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- VI - a disponibilidade orçamentária do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUARTO – O prazo para solicitação da repactuação contratual pela **CONTRATADA** terá início a partir da data de homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato e findará na data da prorrogação contratual subsequente, ou seja, na data em que for assinado o termo aditivo de prorrogação.

PARAGRAFO QUINTO – Caso a **CONTRATADA** não solicite a repactuação tempestivamente, perderá o seu direito a repactuar, o qual poderá ser exercido novamente apenas após a nova data base da categoria.

PARAGRAFO SEXTO – Nas hipóteses em que as negociações para a celebração de acordo ou convenção de trabalho, ou solução do dissídio coletivo eventualmente instaurado, se prolonguem após a data-base da categoria profissional abrangida pelo contrato, e nesse intervalo, o **CONTRATANTE** provoque a **CONTRATADA** para prorrogação contratual, caberá a **CONTRATADA** solicitar a inclusão, no novo termo aditivo a ser celebrado, de cláusula que resguarde o seu direito à repactuação tão logo disponha do instrumento relativo ao acordo ou convenção devidamente registrado.

PARAGRAFO SÉTIMO - Os efeitos financeiros do pedido de repactuação terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- I - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
- II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- III - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

PARAGRAFO OITAVO – No caso previsto no inciso “III” do parágrafo anterior, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.

DO PRAZO

CLÁUSULA NONA - O presente contrato terá vigência de 18 (dezoito) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, em conformidade com o inciso II, do artigo 57, da Lei nº. 8666/93.

PARÁGRAFO ÚNICO - Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação.

DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA DÉCIMA - As despesas com a execução do presente contrato correrão a conta da Classificação da Despesa 3390.39.28 (Suporte a usuário de TI), constante do Programa de Trabalho nº 02.122.0571.4256.0026 (Apreciação de Casos na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco – Plano Orçamentário 01).

PARÁGRAFO ÚNICO - Para cobertura das despesas relativas ao corrente exercício, foi emitida Nota de Empenho nº 2014NE000....., datada de de de 2014, no valor de R\$

DA PRESTAÇÃO DA GARANTIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Será exigida da **CONTRATADA** a apresentação à Seção de Contratos da Coordenadoria de Licitações e Contratos do **CONTRATANTE**, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da ciência da assinatura do contrato, de comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, com validade conforme o disposto no Parágrafo Quarto desta Cláusula, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- I - Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- II - Seguro-garantia;
- III - Fiança bancária.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os comprovantes de prestação de garantia citados nos incisos II e III desta Cláusula poderão ser entregues via correio eletrônico, através do endereço: contratos@trt6.jus.br, estando sujeitos à confirmação de recebimento e conferência de autenticidade via internet.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A garantia constante no inciso “I”, quando em dinheiro, deverá ser efetuada em favor do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- I – prejuízos decorrentes do inadimplemento do objeto do contrato ou do não cumprimento das demais obrigações nele consignadas;
- II - prejuízos causados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, na execução contratual;
- III – multas moratórias e punitivas impostas à **CONTRATADA**;
- IV – obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO QUARTO - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no Parágrafo Segundo.

PARÁGRAFO QUINTO – A garantia em dinheiro deverá ser prestada em conta específica com correção monetária, em favor do **CONTRATANTE**, na Caixa Econômica Federal.

PARÁGRAFO SEXTO – A garantia sofrerá adequações sempre que ocorrer alteração do valor e vigência do contrato, inclusive nas repactuações, a fim de ser mantido o percentual supramencionado.

PARÁGRAFO SÉTIMO – A garantia deverá ter validade de 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº. 8.666/93.

PARÁGRAFO OITAVO – O valor da garantia que for utilizado em pagamento de qualquer obrigação ou indenização deverá ser repostado pela **CONTRATADA** no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

PARÁGRAFO NONO – Aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso, até o percentual máximo de 2% (dois por cento), caso a **CONTRATADA** não observe o prazo estabelecido para a apresentação da garantia.

PARÁGRAFO DÉCIMO – O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou sanções à **CONTRATADA**

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO– Caso a **CONTRATADA** retarde a apresentação da garantia por prazo superior a 25 (vinte e cinco) dias, o **CONTRATANTE** fica desde logo autorizada a rescindir o contrato, com lastro nos incisos I e II do art. 78 da Lei n.º 8.666/93, em razão de descumprimento ou de cumprimento irregular das cláusulas contratuais.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Somente nas hipóteses seguintes o **CONTRATANTE** não executará a garantia:

- I – caso fortuito ou força maior;
- II – alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- III – descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrente de atos ou fatos da Administração;

IV – prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A garantia 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 fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo **CONTRATANTE**.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Obriga-se a **CONTRATADA** a:

I - iniciar a prestação dos serviços na forma e no prazo estabelecido no Termo de referência;

II - fornecer ao **CONTRATANTE** todas as informações necessárias para verificação da sua adequação às exigências trabalhistas e de capacitação técnica (diplomas, certificados, certificações etc) solicitado no Termo de Referência, para o início dos serviços bem como para toda alteração nas equipes envolvidas nas atividades contratadas;

III - manter seus empregados uniformizados e identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço no Estado de Pernambuco;

IV - fornecer ao **CONTRATANTE**, para o início dos serviços, o modelo de uniforme e de crachá de identificação para a efetiva comunicação e autorização de acesso às dependências das diversas unidades do Tribunal:

a) o modelo de uniforme deverá seguir o estilo social. Para o acompanhamento das sessões plenárias, o funcionário da **CONTRATADA** deverá utilizar uniforme composto por terno completo ou terninho (no caso de funcionárias);

b) a **CONTRATADA** deverá fornecer uniformes novos aos funcionários que prestam serviço no **CONTRATANTE**, incluindo os supervisores;

c) o **CONTRATANTE** poderá exigir, a qualquer momento, a substituição de uniformes que não atendam às condições mínimas de apresentação;

d) a exigência de uniformes para os funcionários da **CONTRATADA** se justifica pela necessidade de padronização dos prestadores de serviço de forma adequada ao ambiente de trabalho do Tribunal;

V - disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando a instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo, celular), maleta de ferramentas com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves *philips*, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo *impact* (ex.: *impact* D-914

tool), multímetro, *lan-test*, lanterna, *penta scanner* para localização de cabeamento de rede (ex.: *intellitone*), *pendrive*, HD externo, multímetro, entre outros;

VI - participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do **CONTRATANTE**, durante toda a vigência do contrato, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta das reuniões;

VII - promover treinamento e atualização dos funcionários envolvidos na execução dos serviços contratados, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o Gestor do Contrato entender conveniente, especialmente no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do **CONTRATANTE**.

a) Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**;

b) Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, não afetando a prestação dos serviços, devendo ser comprovados por meio de certificados, não acarretando em ônus ao **CONTRATANTE**;

VIII - utilizar na execução dos serviços exclusivamente empregados do quadro de pessoal permanente da **CONTRATADA**, os quais exercerão suas atividades profissionais sem qualquer vínculo de qualquer natureza com o **CONTRATANTE**, cumprindo a Legislação Trabalhista e os Acordos Coletivos de Trabalho vigentes, devendo manter sob regime CLT os empregados destacados para a prestação dos serviços ao **CONTRATANTE**;

IX – não subcontratar, no todo ou em parte, do objeto da licitação;

X - apresentar, no primeiro mês da prestação dos serviços, assim como sempre que houver a admissão de novos empregados pela **CONTRATADA**, a seguinte documentação:

a) relação dos empregados, incluindo de eventuais substitutos, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

c) Contrato de Trabalho, contrato de prestação de serviços e registro de empregado;

d) exames médicos admissionais dos empregados da **CONTRATADA** que prestarão os serviços;

XI - assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução dos serviços, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva;

XII - refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o **CONTRATANTE**;

XIII - dar ciência, imediatamente e por escrito, ao **CONTRATANTE** na pessoa do Gestor do Contrato ou a quem este definir, sobre qualquer anormalidade, erros ou irregularidades que forem verificados por sua equipe, quando da execução dos serviços;

XIV - guardar sigilo e não fazer uso quanto aos dados e informações que lhe forem fornecidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o **CONTRATANTE**;

XV - executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos, administrando todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;

XVI - arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da **CONTRATADA**, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, tonner, cartuchos de impressão, transporte etc;

XVII - adequar-se às Políticas de Segurança da Informação adotadas no âmbito do **CONTRATANTE**;

XVIII - responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;

XIX - constituir-se em fiel depositária de qualquer material e/ou equipamento que eventualmente foi solicitado ao **CONTRATANTE**, obrigando-se a reparar ou substituir, conforme a hipótese, estes bens, caso os mesmos sejam danificados ou extraviados durante a execução dos serviços;

a) Caso essas providências não sejam adotadas, o **CONTRATANTE** reserva-se ao direito de providenciar a reparação ou substituição que se fizer necessária, ressarcindo-se das despesas decorrentes, mediante descontos nos pagamentos devidos à **CONTRATADA**.

XX - responsabilizar-se por danos eventuais causados ao patrimônio do **CONTRATANTE**, dos seus servidores, bem como a terceiros, quando praticados, ainda que involuntariamente, por seus empregados, cabendo-lhe a imediata reparação dos danos causados;

XXI - responsabilizar-se por quaisquer roubos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus empregados, que venham ocorrer durante a execução dos serviços;

XXII - apresentar relatórios e demais informações exigidas no Termo de Referência para comprovação e medição dos serviços realizados, em meio físico e eletrônico, em formato compatível com o *software livre brOffice*, conforme disposto neste termo, bem como quando solicitado pelo **CONTRATANTE**;

XXIII - apresentar o Plano de Implantação no prazo exigido no Termo de Referência, o qual deverá ser aprovado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**, contemplando os projetos de:

a) Central de Serviços: conforme detalhado nas fases de implantação da solução, especificado na seção de Requisitos Temporais deste Termo de Referência;

b) Suporte técnico: em que constem o planejamento e descrição da estrutura a ser implantada para o atendimento dos serviços, quantitativo de pessoal e sua distribuição.

XXIV - utilizar, para a realização dos serviços, apenas softwares originais e devidamente licenciados;

XXV - disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovadas e que atendam os requisitos de qualificação constantes no Termo de Referência;

XXVI - disponibilizar ao **CONTRATANTE**, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes no Termo de Referência, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc);

XXVII - responsabilizar-se pelo controle e execução dos chamados;

XXVIII - realizar os serviços nas condições e prazos de atendimento conforme descritos no Termo de Referência.

XXIX - assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme disposto no Termo de Referência.

XXX - alocar os profissionais que achar necessário para garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprir os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço definidos.

XXXI - comprovar o perfil mínimo exigido dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, mediante a apresentação de diploma, certificado, currículo, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, para o início dos serviços e toda alteração de profissionais feita durante a vigência do contrato;

XXXII - ceder, sem ônus ao **CONTRATANTE** e de forma permanente, todas as soluções que venham a ser desenvolvidas pela **CONTRATADA** para otimização da execução dos serviços objeto deste contrato;

XXXIII - realizar a transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE**, no uso das soluções desenvolvidas pela **CONTRATADA**, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida.

a) O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo **CONTRATANTE**;

XXXIV - realizar o transporte de ativos de TI pertencentes ao patrimônio do **CONTRATANTE**, no caso de atendimentos onde se identifique a necessidade deste transporte, munido de um termo de responsabilidade assinado por servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação, conforme procedimentos utilizados pela área de TI do **CONTRATANTE**;

XXXV - solicitar ao **CONTRATANTE** o descredenciamento de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando do desligamento de profissional de sua responsabilidade que atua no **CONTRATANTE**;

XXXVI - responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que venham a ser vítimas os seus empregados, quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

XXXVII - formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto ao **CONTRATANTE**.

a) As atividades do preposto deverão ser realizadas de forma presencial, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, e, em horário extracomercial, por telefone ou presencial, desde que identificada situação de caráter emergencial ou previamente acordada e sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

XXXVIII - fornecer vale-transporte referente ao mês subsequente até o último dia do mês em curso, e vale alimentação até o primeiro dia do mês a ser trabalhado;

XXXIX - efetuar o pagamento da remuneração de seus empregados, envolvidos na prestação de serviço objeto deste contrato, até o 5.º dia útil do mês subsequente à sua realização;

XL - efetuar o pagamento de férias e 13.º salário aos empregados envolvidos na prestação de serviço objeto deste contrato no prazo definido em lei;

XLI – fornecer mensalmente ao **CONTRATANTE**, até o dia 10 (dez) de cada mês, anexada à fatura, a seguinte documentação, referente ao mês ou a competência anterior:

- a) Controle de horas/Folha de ponto;
- b) Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP);
- c) Recolhimento Previdenciário;
- d) Recibo de Pagamento de Salários;
- e) Vales-transporte (Recibo e atualização de endereço e requisição) e vales-alimentação (Recibo);

XLII - entregar, quando solicitado pela Administração, quaisquer dos seguintes documentos:

- a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;
- b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;
- c) cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- d) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
- e) comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;
- f) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), atualizada e anotada, dos empregados com que mantém vínculo empregatício, assim como atestado de sanidade física desses;

XLIII - entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

- a) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e
- d) exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

XLIV – efetuar o pagamento dos salários de seus empregados por depósito bancário, na conta de tais empregados, em agências situadas na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços;

XLV – autorizar o **CONTRATANTE** a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no parágrafo décimo terceiro da Cláusula Décima Primeira deste contrato;

XLVI – autorizar o **CONTRATANTE** a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando tais verbas não forem adimplidas;

XLVII – viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

XLVIII – ofertar todos os meios necessários a seus empregados para a obtenção de extrato de recolhimento, sempre que solicitado pela fiscalização do **CONTRATANTE**;

XLIX - comunicar verbal e imediatamente à fiscalização do **CONTRATANTE** quaisquer ocorrências que venham a afetar a execução dos serviços e, em seguida, reduzir os fatos a termo circunstanciado;

L - realizar, às suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho de seus empregados, os exames médicos exigidos, mantendo os respectivos comprovantes à disposição da fiscalização do **CONTRATANTE**;

LI - substituir, incontinenter, o empregado faltoso, observando-se na substituição a qualificação exigida e o prazo a ser cumprido;

LII – viabilizar, no prazo de 60 (sessenta dias), a partir do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita Federal, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;

LIII – manter sede, filial ou escritório na cidade ou região metropolitana onde serão prestados os serviços com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Administração, e comprovar o cumprimento dessa obrigação no prazo de 60 (sessenta) dias a contar do início da prestação do serviço;

LIV - assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução nº 98/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT;

LV - manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O **CONTRATANTE** deverá analisar a documentação especificada no inciso XLIII, no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, de modo justificado.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caso seja impossível o cumprimento do previsto no inciso XLIV, a **CONTRATADA** deverá apresentar justificativa, com o fito de que o **CONTRATANTE** possa verificar a realização do pagamento.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Verificando-se a impossibilidade de cumprimento do disposto no inciso XLVI pelo próprio **CONTRATANTE**, os valores retidos cautelarmente serão depositados na Justiça Trabalhista, a fim de serem utilizados somente no pagamento de salários e das demais verbas de natureza trabalhista, assim como das contribuições sociais e do FGTS.

PARÁGRAFO QUARTO – Havendo indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, o gestor do contrato deverá expedir ofício ao Ministério da Previdência Social e à Receita Federal do Brasil – RFB.

PARÁGRAFO QUINTO – Visualizando o **CONTRATANTE** indício de irregularidade no recolhimento na contribuição para o FGTS, o gestor do contrato deverá expedir ofício ao Ministério do Trabalho e Emprego.

PARÁGRAFO SEXTO - O não cumprimento de quaisquer das obrigações assumidas configura infração contratual, sujeitando a **CONTRATADA** às penalidades previstas na Cláusula Décima Oitava deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Obriga-se o **CONTRATANTE**, por seu gestor, a:

I - disponibilizar, para acesso através da Intranet do TRT6, ferramenta para gestão dos atendimentos, a ser utilizada pela Central de Serviços, Suporte Local e Grupos Solucionadores. O treinamento inicial sobre o uso da ferramenta às equipes da **CONTRATADA** será fornecido pelo TRT6.

II - disponibilizar para a **CONTRATADA** os softwares e hardwares (peças de reposição, máquinas reservas, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) em tempo compatível com os estipulados para atendimento por parte da Contratada dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

III - disponibilizar documentação técnica e treinamento ao pessoal da **CONTRATADA** nos softwares aplicativos de uso exclusivo do TRT6, quando pertinente ao atendimento pela Central de Serviços e Suporte Técnico Local.

IV - emitir Termo de Liberação para Início dos Serviços, depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente.

V - permitir o acesso dos funcionários da **CONTRATADA**, devidamente credenciados e uniformizados, às dependências das unidades do TRT6 abrangidas por esta contratação, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste contrato, ressalvados os casos de matéria sigilosa.

VI - prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela Contratada.

VII - encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da Contratada através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.

VIII - designar servidores competentes para atuarem como Gestor do Contrato e Fiscais do Contrato, conforme descrito no item 6.1 – Papéis e Responsabilidades - do Termo de Referência.

IX – exercer a gestão, acompanhamento e fiscalização do contrato no interesse exclusivo da Administração e não excluindo em hipótese alguma as responsabilidades da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros.

X - efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato.

DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos no Anexo II deste instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, constando no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no Anexo II deste instrumento, havendo glosa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitada a glosa a 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato.

DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – A Administração indicará de forma precisa, individual e nominal, agente responsável para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados, a quem competirá às atribuições e responsabilidades do art. 67, da Lei nº. 8.666/93, sem prejuízo das sanções administrativas e penais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - Serão nomeados gestor e fiscal conforme o disposto no item 6.1 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – Caberá ao gestor registrar as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, que com este estejam em desacordo, para que sejam tomadas providências em face de quaisquer irregularidades.

DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E OUTRAS

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - Os empregados e prepostos da **CONTRATADA** não terão qualquer vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**, ocorrendo por conta exclusiva da primeira todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar na época devida.

DAS PENALIDADES

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – A **CONTRATADA** estará sujeita, garantida a defesa prévia, às sanções previstas neste Instrumento e nas Leis nºs 8.666/93 e 10.520/02 e no Decreto nº 5.450/05.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/05, a **CONTRATADA** ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do Tribunal, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais, se:

- I – convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato;
- II – deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- III – ensejar o retardamento da execução do objeto;
- IV – não manter a proposta;
- V – falhar ou fraudar na execução do contrato;
- VI – comportar-se de modo inidôneo;
- VII – cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Consideram-se como comportamento inidôneo os atos descritos nos art. 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Com fundamento nos art. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a **CONTRATADA** ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, à penalidade de multa, na forma a seguir:

I - 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias; após o décimo quinto 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;

II - 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;

III - 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

IV - 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de inexecução parcial, assim considerados os descumprimentos dos indicadores de níveis mínimos de serviço superiores a 40% no nível de gradação conforme descrito no Anexo a este instrumento, bem como a incidência, por 3 (três) meses consecutivos de descumprimentos na faixa mais alta de gradação; e, ainda, qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da CONTRATADA que implique a descontinuidade dos serviços ou consequente rescisão contratual.

PARÁGRAFO QUARTO – Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação.

PARÁGRAFO QUINTO – A fração igual ou superior a 15 (quinze) dias será considerada 1 (um) mês.

PARÁGRAFO SEXTO – A recusa injustificada em assinar o contrato equivale, nos termos da Lei nº 8.666/93, à inexecução total da contratação.

PARÁGRAFO SÉTIMO – As penalidades das multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas ou outras sanções).

PARÁGRAFO OITAVO – As penalidades descritas neste documento serão aplicadas sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.

PARÁGRAFO NONO – O valor da multa deverá ser recolhido diretamente à União e apresentado o comprovante à Seção Financeira da Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da notificação, podendo ser abatido de pagamento a que a **CONTRATADA** ainda fizer jus, ou poderá ser cobrada judicialmente, nos termos do § 1º do artigo 87 da Lei nº. 8666/93.

PARÁGRAFO DÉCIMO – A aplicação da multa a que se refere esta Cláusula, não impedirá que o **CONTRATANTE** rescinda o contrato, bem como poderá suspender a **CONTRATADA** do direito de licitar com a União, por um período de até 5 (cinco) anos, e ser descredenciado no SICAF, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei n.º 10.520/02 e, subsidiariamente, pela Lei n.º 8.666/93.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da **CONTRATADA**, na forma da Lei.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA – O presente instrumento poderá ser rescindido nos casos previstos nos artigos 78 e 79, da Lei nº 8.666/93, bem como naqueles dispostos nos artigos 19, inciso XIX, alínea f, e inciso XXVI, da IN/MPOG n.º 02/08, com as alterações implementadas pela IN/MPOG n.º 06/13, sem prejuízos das penalidades estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – Quando houver rescisão contratual, o fiscal deve analisar o pagamento pela **CONTRATADA** das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que isso configure interrupção contratual.

PARÁGRAFO ÚNICO – Até que haja a demonstração do disposto no caput *desta* Cláusula, o **CONTRATANTE** deverá reter a garantia prestada e os valores das faturas equivalentes a 01 (um) mês de serviços, podendo utilizá-los para o adimplemento direto aos trabalhadores, no caso de a empresa não efetuar o pagamento no prazo de até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

DA PUBLICAÇÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - O **CONTRATANTE** providenciará a publicação do resumo do presente contrato no Diário Oficial da União – DOU, conforme disposto no parágrafo único do artigo 61 da Lei nº 8.666/93.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - Qualquer modificação ou alteração no presente contrato será formalizada mediante termo aditivo, objetivando atender aos interesses das partes e ao objeto deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - A **CONTRATADA** não poderá transferir o contrato a outrem, no todo ou em parte, sem prévia e expressa anuência do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - Fica eleito o foro da Justiça Federal na cidade do Recife, Seção Judiciária de Pernambuco, para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente contrato, que não puderem ser administrativamente solucionados, renunciando, como renunciado têm, a qualquer outro por mais privilegiado que seja, até mesmo se houver mudança de domicílio de qualquer das partes.

E, por estarem justos e acordados, foi o presente instrumento de Contrato Administrativo confeccionado em 03 (três) vias de igual teor e para o mesmo fim, que vai subscrito pelo **CONTRATANTE** e pela **CONTRATADA**, para que este documento produza todos os efeitos legais e jurídicos.

ANEXO I ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Serviços que Compõem a Solução

1.2 Serviço de Atendimento a Usuários – Central de Serviços (1º Nível)

- O atendimento a usuários no primeiro nível de suporte configurará como o ponto único de contato para todos os usuários com a área de TI.
- São considerados usuários os servidores e magistrados do Contratante, bem como aqueles que utilizam soluções de TI deste Tribunal.
- O serviço será executado via central telefônica ou atendimento remoto.
- Será responsável por registrar e acompanhar todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes, doravante denominados chamados. Não serão consideradas como chamado as consultas de status de chamados registrados anteriormente.
- Será denominado Central de Serviços, em alinhamento às melhores práticas definidas no framework ITIL.
- A arquitetura da Central de Serviços deverá ser centralizada e funcionará nas dependências da Contratada, em local externo ao Contratante. A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada na cidade do Recife ou na Grande Região Metropolitana do Recife, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento.
- Este serviço compreende a hospedagem e operação do teleatendimento aos usuários de TI do Contratante, devendo ser providos pela Contratada: profissionais especializados, instalações físicas adequadas ao tipo de serviço contratado, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, link de comunicação entre a Contratada e o Contratante, bem como todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. Está incluída no serviço contratado a redundância necessária para operar a Central de Serviços, conforme detalhado nas seções subsequentes do Termo de Referência. A contratada deverá dispor de um número 0800 para atendimento ao Contratante, o qual deverá receber ligações provenientes de telefone fixo local e DDD apenas do Estado de Pernambuco. Para ligações provenientes de celular ou DDD dos Estados do Brasil, a Contratada deverá disponibilizar um número com tarifação normal, no modelo 4004, cujo custo será aplicado ao remetente da ligação.
- Deverá estar disponível no horário das 07:30hs às 19:30hs, de segunda-feira a sexta-feira, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana, atendendo a todas as unidades do Contratante, incluindo a Escola Judicial e o Memorial da Justiça do Trabalho do TRT6. Nos feriados em que haja alguma unidade do Contratante em funcionamento, o serviço deverá ser prestado normalmente, atendendo aos mesmos níveis de serviço.

1.2.1. Serviço de Suporte Técnico Local (2º Nível)

- O serviço de suporte técnico local, definido como segundo nível de suporte compreende o atendimento técnico presencial no ambiente do usuário, sempre que acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço. Envolve as atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede; software de comunicação de redes de dados; cabeamento estruturado de dados; ativos de rede; manutenção preventiva de equipamentos, bem como outras atividades de natureza de suporte técnico de TI.
- Será composto por equipe de técnicos que atuarão em campo, em todas as unidades do Contratante localizadas no Estado de Pernambuco, dividido em 3 grupos conforme detalhado na seção 2.1.2.
- O atendimento a incidentes e requisições poderá exigir a movimentação de ativos de tecnologia entre o local de trabalho do usuário solicitante e pontos de reserva técnica de equipamentos definidos pelo Contratante. Este transporte será realizado pela Contratada, contemplando atividades de instalação, remoção e substituição de equipamentos de informática pertencentes ao Contratante em todas as regiões do Estado de Pernambuco, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação. A localização de cada unidade a ser atendida está detalhada no Termo de Referência. Os equipamentos deverão ser transportados em veículo apropriado.
- O incidente ou a solicitação de serviço não resolvido será direcionado para os grupos solucionadores do Contratante de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
- Nas sessões do Tribunal e das Turmas será necessária a presença de técnicos de suporte da Contratada de prontidão. Nestas sessões os técnicos da Contratada deverão estar de prontidão com uniforme social composto por terno e gravata.
- Poderá haver a necessidade de prestação do serviço de suporte técnico local em eventos promovidos pelo Contratante.
- Os serviços de suporte local serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00hs às 17:00hs, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana exceto nos plantões judiciais, conforme disposto acima. Nos feriados em que haja alguma unidade do Contratante em funcionamento, o serviço deverá ser prestado normalmente, atendendo aos mesmos níveis de serviço.
- Estão incluídos no escopo do serviço de suporte técnico local a Escola Judicial e o Memorial da Justiça do Trabalho do Contratante.

2. Especificação Técnica

2.1.Requisitos da Solução

2.1.1.Requisitos de Negócio aplicáveis à Central de Serviços (1º nível)

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

- 2.2.1.2.A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da Contratada, em local externo ao TRT6, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato, configurando uma equipe dedicada à execução do contrato.
- 2.2.1.2.1. A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada na cidade do Recife ou na Grande Região Metropolitana do Recife, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento
- 2.2.1.3.O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do Contratante.
- 2.2.1.4.A Central de Serviços deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.
- 2.2.1.5.A Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante designará um gestor do processo, responsável por monitorar a execução do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no respectivo fluxo.
- 2.2.1.6.Considera-se “incidente” toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e “requisição de serviços” toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI, entre outros.
- 2.2.1.7.São chamados “serviços elegíveis” aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, na Central de Serviços. Quando se tratar de incidentes, a resolução deverá ocorrer no primeiro nível de atendimento, no entanto, caso não consiga resolvê-lo, deverá encaminhar para o grupo solucionador de 2º nível com a justificativa do ocorrido. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre e Contratada.
- 2.2.1.8.A empresa Contratada deverá fornecer relatórios gerenciais sobre o desempenho do serviço prestado, conforme detalhamento constante do Termo de Referência, de forma a subsidiar a gestão do serviço.
- 2.2.1.9.Compõem a solução a ser Contratada, a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas),URA (Unidade de Resposta Audível), com disponibilização de um número gratuito (0800) para o atendimento aos usuários do TRT6, como também o sistema de gravação digital e links de comunicação como TRT6. O número 0800 deverá receber ligações provenientes de telefones fixos locais e DDD apenas do Estado de Pernambuco. Para ligações oriundas de telefones celulares ou de outros Estados do Brasil, a contratada deverá dispor de um número com tarifação normal, no modelo 4004, cujo custo será aplicado ao remetente da ligação. A URA deverá possibilitar a configuração de mensagens e menus de navegação.

- 2.2.1.10. Será exigida a disponibilidade mínima de 99,5 % para toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços prevista nesta especificação, por mês, considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, inclusive no período de estabilização previsto nos Requisitos Temporais do Termo de Referência.
- 2.2.1.11. Será exigido da empresa Contratada um plano de contingência no qual esteja incluída a estratégia de redundância que será adotada para toda a infraestrutura que suporta o serviço da Central de Serviços.
- 2.2.1.12. São requisitos do sistema de telefonia:
- 2.2.1.12.1. Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao Contratante;
- 2.2.1.12.2. Permitir a configuração de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
- 2.2.1.12.3. Possuir a funcionalidade “cut-thru”, permitindo ao usuário interromper uma mensagem de resposta audível ao digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
- 2.2.1.12.4. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- 2.2.1.12.5. Possuir funcionalidade que permita a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deverá estar disponível também para os servidores do Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 2.2.1.12.6. Possuir mecanismos que permitam aos supervisores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;
- 2.2.1.12.7. Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem a necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;
- 2.2.1.12.8. Permitir a transferência para atendimento humano em qualquer nível/subnível do menu;
- 2.2.1.12.9. Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação;
- 2.2.1.12.10. Possibilitar a gestão de todas as chamadas telefônicas mediante sistema de log, a partir do qual seja possível medir os indicadores de desempenho da Central de Serviços, cujos dados irão compor o Relatório de Acompanhamento Mensal, detalhado no Termo de Referência. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio da fila de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros;
- 2.2.1.12.11. Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;
- 2.2.1.12.12. Possuir mecanismos para a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;

- 2.2.1.12.13. Possuir mecanismos para visualização e acompanhamento dos atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line e extração de relatórios de monitoramento. Essa funcionalidade deverá estar disponível para os supervisores da Contratada e para os servidores do Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 2.2.1.12.14. Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real, pelos servidores do Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 2.2.1.12.15. Deverá dispor de mecanismos para: inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.
- 2.2.1.13. São requisitos do sistema de gravação digital:
- 2.2.1.13.1. Possuir mecanismos para a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;
- 2.2.1.13.2. Realizar a gravação de todos os atendimentos efetuados, tanto das conversas telefônicas quanto das telas de atendimento, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do atendente no momento do atendimento. Estas gravações deverão guardar a referência ao número do chamado e à data e hora de ocorrência do contato, de forma a facilitar sua busca. As gravações deverão ser catalogadas mesmo não havendo abertura de chamado, para efeitos de auditoria;
- 2.2.1.13.3. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 3 meses. Após este prazo, todos registros deverão ser entregues ao Contratante, devidamente organizado, catalogado e gravado em CD ou DVD;
- 2.2.1.13.4. Permitir o acesso direto e imediato dos servidores do Contratante envolvidos na gestão e execução contratual às gravações para fins de averiguação do atendimento.
- 2.2.1.14. Quanto aos requisitos dos links de comunicação
- 2.2.1.14.1. A Contratada deverá apresentar, na reunião inicial da contratação, um projeto para o estabelecimento dos links, para ser avaliado pela equipe técnica do Contratante;
- 2.2.1.14.2. Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância através de dois meios físicos distintos;
- 2.2.1.14.3. Os materiais que por ventura sejam utilizados deverão constar na proposta comercial da empresa, para fins de cálculo da prestação única mensal a ser paga pelo ;
- 2.2.1.14.4. Deverão ser fornecidas Portas no padrão Ethernet RJ-45, no protocolo Ethernet padrão;
- 2.2.1.14.5. Apenas um link deverá ser utilizado para tráfego de dados, sendo que o outro meio físico será utilizado apenas em caso de falha do primeiro;

- 2.2.1.14.6. Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da Contratada ao sistema de Gestão de Central de Serviços que será disponibilizado pelo Contratante, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do Contratante.
- 2.2.1.14.7. Os links deverão permitir o monitoramento da utilização através de protocolo SNMP e será monitorado pela equipe de TI do Contratante.
- 2.2.1.14.8. A disponibilidade mínima dos links é de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).
- 2.2.1.15. Compete à Central de Serviços:
 - 2.2.1.15.1. Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, email ou registro em sistema de controle de chamados de suporte.
 - 2.2.1.15.2. Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como “elegíveis” no Catálogo de Serviços, utilizando como meios o contato telefônico ou o acesso remoto. Estão incluídas as atividades de investigação, diagnóstico e aplicação de uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou o cumprimento das requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário.
 - 2.2.1.15.3. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).
 - 2.2.1.15.4. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados.
 - 2.2.1.15.5. Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 1º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, o script utilizado, itens de configuração afetados e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.
 - 2.2.1.15.6. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.
 - 2.2.1.15.7. Executar os procedimentos padrão de atendimento, gerando uma forma única de comportamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.
 - 2.2.1.15.8. Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo Contratante, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo Contratante. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do Contratante. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.
 - 2.2.1.15.9. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.

- 2.2.1.15.10. Orientar e prestar assistência remota aos usuários de serviços de TI, executando intervenções remotas na estação de trabalho do usuário para a realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, bem como reparos diversos que constem na lista de chamados elegíveis definida em conjunto Contratante e Contratada. As intervenções remotas deverão ser previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho.
- 2.2.1.15.11. Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.
- 2.2.1.15.12. Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo Contratante.
- 2.2.1.15.13. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo Contratante.
- 2.2.1.15.14. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT6.
- 2.2.1.15.15. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados procedimentos de autoatendimento ao usuário de TI do Contratante, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo Contratante. A existência de procedimentos desta natureza não desobriga a Contratada a realizar o atendimento telefônico ao usuário de TI, caso o usuário opte por não utilizar o canal de autoatendimento.
- 2.2.1.15.16. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.
- 2.2.1.15.17. Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido. Os eventos devem ser tratados como chamados, seguindo o fluxo de processos definido.
- 2.2.1.15.18. Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do Contratante.
- 2.2.1.15.19. Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.
- 2.2.1.15.20. Realizar os procedimentos de resolução de problemas – troubleshooting - definidos pelo Contratante.
- 2.2.1.15.21. Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do Contratante.
- 2.2.1.15.22. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.
- 2.2.1.15.23. Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo Contratante.
- 2.2.1.15.24. Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante) não serão de responsabilidade da Contratada.
- 2.2.1.15.25. A Central de Serviços deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: telefone, cliente web da ferramenta a ser disponibilizada pelo Contratante, email e chat.

2.1.2. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico Local

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

- Suporte aos sistemas operacionais: Windows NT, Windows 2000, Windows 2003, Windows 2008, Windows XP/Vista, Linux;
- Suporte a Redes (LAN e WAN);
- Suporte a Internet/Intranet;
- Suporte a impressão;
- Suporte a Email;
- Suporte ao Active Directory;
- Suporte a Hardware;
- Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice;
- Suporte a Sistemas Administrativos;
- Suporte a Sistemas aplicativos de acompanhamento processual judicial (Instalação e Configuração);
- Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Anti-Virus, Adobe Reader e etc;
- Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;
- Serviços de gestão de usuários e grupos;
- Manutenção preventiva a equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;
- Deslocamento de equipamentos para atualização de parque, instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do Contratante.

2.1.2.2. Os serviços de suporte técnico local serão prestados no horário das 08:00 às 17:00 hs, nas diversas unidades do Contratante localizadas no Estado de Pernambuco. Para a definição do nível mínimo de serviço, serão considerados os grupos 1 a 3 conforme detalhado na seção 2.1.2. Durante o período de vigência do contrato, poderá ocorrer a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes e que deverão ser atendidas pela Contratada, sem ônus adicional ao Contratante.

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

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

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

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

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

2.1.2.8. São atribuições do Suporte Técnico Local:

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

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

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

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

2.1.2.8.5. Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para aqueles serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT6.

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

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

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

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

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

2.1.2.8.11. Prestar o suporte no local do equipamento reclamado, utilizando-se da base de conhecimento existente, bem como de manuais técnicos para ajudá-lo na solução.

Existindo solução, esta deverá ser aplicada a fim de restaurar o funcionamento normal do equipamento.

- 2.1.2.8.12. Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e das Turmas e eventos promovidos pelo Contratante, conforme demanda estimada no Termo de Referência. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante toda a sessão ou evento. A agenda destas atividades, para as quais a presença técnica é necessária, será fornecida pelo Contratante. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.
- 2.1.2.8.13. Respeitar os níveis de serviço acordados, sendo agendado o atendimento junto ao usuário, sempre que possível, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades.
- 2.1.2.8.14. Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da Contratada deverá realizar o backup dos arquivos de trabalho do usuário para outro microcomputador indicado pelo TRT6, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento será devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.
- 2.1.2.8.15. Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos em garantia ou cobertos por contrato de manutenção, para os quais caberá à Contratada apenas as atividades de transporte, configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo Contratante.
- 2.1.2.8.16. Realizar o transporte de ativos de TI do Contratante caso haja a necessidade para a resolução de um chamado de suporte técnico, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação, sempre com autorização do responsável da área. Os deslocamentos serão de responsabilidade da Contratada.
 - 2.1.2.8.16.1. O transporte de equipamentos terá a finalidade de apoiar o atendimento de incidentes e demandas que exigem a movimentação destes ativos entre a Secretaria de Tecnologia da Informação e o usuário final.
 - 2.1.2.8.16.2. O transporte se dará em duas situações:
 - 2.1.2.8.16.2.1. Entre a Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante e os pólos de reserva técnica;
 - 2.1.2.8.16.2.2. Entre o pólo de reserva técnica mais próximo e o usuário final.
 - 2.1.2.8.16.3. O transporte dos será realizado pela Contratada conforme processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante.
 - 2.1.2.8.16.4. Haverá pontos de reserva técnica de equipamentos em cada grupo atendido pelo suporte técnico local, conforme seção 2.1.2 do Termo de Referência. Sua definição encontra-se no quadro abaixo. A Contratante poderá alterar os pontos de reserva técnica descritos, para melhor prestação do serviço e/ou por solicitação do Tribunal, sem representar ônus ao Contratante.

Grupo	Cidade	Localização
Grupo 1	Recife	Edf Sede do TRT6 - Cais do Apolo, 739 – Bairro do Recife
	Recife	Edf SUDENE - Praça Ministro João Gonçalves de Souza, s/n – Engenho do Meio
Grupo 2	Goiana	1ª Vara do Trabalho de Goiana Av. André Vidal de Negreiros, 17 Centro
	Ipojuca	1ª Vara do Trabalho de Ipojuca Rua Vereador Antônio Bonifácio, 54 Centro
Grupo 3	Caruaru	3ª. Vara do Trabalho de Caruaru Rua Visconde de Inhaúma, 2170 – Nova Caruaru
	Petrolina	1ª Vara do Trabalho de Petrolina Av. Fernando Menezes de Goes, S/N Centro - Petrolina - Pe

- 2.1.2.8.16.5. A Contratada será responsável pela guarda e liberação dos equipamentos constantes nestes pontos, de acordo com o processo a ser definido pelo Contratante.
- 2.1.2.8.16.6. Caso o atendimento a um chamado de suporte técnico necessite de troca/reposição de equipamentos, caberá à Contratada realizar o transporte dos equipamentos necessários entre o local de trabalho do usuário solicitante e o ponto mais próximo de reserva técnica.
- 2.1.2.8.17. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo Contratante.
- 2.1.2.8.18. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.
- 2.1.2.8.19. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo chamado de suporte técnico, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

ANEXO II NÍVEIS DE SERVIÇO

1 Metodologia de Avaliação da Qualidade –

A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste Termo de Referência.

Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela Contratante.

2 Níveis de Serviço

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

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

2.3 Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo Contratante e Contratada, sem ônus adicionais ao TRT6.

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

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

2.6 Os indicadores de desempenho estão listados abaixo:

Indicadores de Desempenho						
Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Fase 1	Fase 2	Fase 3
1	Percentual de ligações com tempo de espera até 25 seg – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações com tempo de espera da fila para ser atendido até 25 segundos com base no total de ligações mensais	$\text{Ind1} = \left(\frac{\text{TLA}}{\text{TLR} - \text{TAU}} \right) \times 100$ <p>TLA = total de ligações atendidas em até 25 seg. TLR = total de ligações recebidas pela Central TAU = total de ligações abandonadas pelo usuário em até 25 seg.</p>	70%	80%	95%

2	Percentual máximo de abandono – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25seg e antes de ser atendido pela Central	$\text{Ind2} = \frac{\text{TAB/TLR}}{100} \times 100$ <p>TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg</p> <p>TLR = total de ligações recebidas pela Central</p>	15%	10%	5%
3	Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º nível	Percentual máximo de reabertura de chamados elegíveis por mês	$\text{Ind3} = \frac{\text{TCR}}{\text{TCF}} \times 100$ <p>TCR = total de chamados elegíveis reabertos</p> <p>TCF = total de chamados elegíveis fechados</p>	15%	10%	5%
4	Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos	Percentual mínimo de chamados elegíveis resolvidos dentro do tempo estabelecido de 15 minutos, com base no total de chamados elegíveis	$\text{Ind4} = \frac{\text{TCER}}{\text{TCEG}} \times 100$ <p>TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido</p> <p>TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos</p>	70%	80%	90%

5	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos.	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecidos de 10 minutos, incluindo-se o tempo para o registro, categorização, priorização e troubleshooting.	$\text{Ind5} = (\text{TCNEE} / \text{TCNER}) \times 100$ <p>TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do período de tempo estabelecido</p> <p>TCNER = total de chamados não elegíveis registrados</p>	80%	90%	95%
6	Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de primeiro atendimento seja de até 5 minutos	Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de tratamento inicial seja de até 5 minutos	$\text{Ind6} = (\text{TCEEW} / \text{TCEEWT}) \times 100$ <p>TCEEW = total de chamados encaminhados por email ou via web com tratamento inicial dentro do período de tempo estabelecido</p> <p>TCEEWT = total de chamados encaminhados por email ou via web</p>	80%	90%	95%
7	Índice de satisfação dos usuários com a Central de Serviços 1º Nível	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base na pesquisa de satisfação.	$\text{Ind7} = (\text{TROB} / \text{TPCS}) \times 100$ <p>TROB = total de respostas “excelente”, “muito bom” e “bom” em relação às</p>	75%	85%	95%

			<p>perguntas referentes ao atendimento da Central</p> <p>TPCS = total de perguntas referentes ao atendimento da Central</p> <p>O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, realizadas no mês</p>			
8	Índice de Chamadas Ocupadas	Percentual máximo de ligações que não são completadas por indisponibilidade da linha (chamadas ocupadas)	<p>$Ind8 = (NCHO / TCH) * 100$</p> <p>NCHO = Número de ligações não completadas devido à linha ocupada</p> <p>TCH = Total de chamadas</p>	6%	5%	4%
9	Índice de resolução de chamados de suporte técnico dentro do nível de serviço exigido por localidade	Percentual de chamados de suporte técnico resolvido dentro do nível mínimo de serviço exigido por localidade	<p>$Ind9 = (TCR / TCRG) * 100$</p> <p>TCR = total de chamados de suporte técnico resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a localidade</p> <p>TCRG = total</p>	70%	85%	95%

			de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade			
10	Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local	Percentual máximo de reabertura de chamados de suporte técnico local por mês	$\text{Ind10} = (\text{TCR} / \text{TCF}) \times 100$ <p>TCR = total de chamados de suporte técnico reabertos TCF = total de chamados de suporte técnico fechados</p>	15%	10%	5%
11	Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico Local	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento do Suporte Técnico Local com base na pesquisa de satisfação.	$\text{Ind11} = (\text{TROB} / \text{TPST}) \times 100$ <p>TROB = total de respostas “excelente”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao Suporte Técnico TPST = total de perguntas referentes ao Suporte Técnico O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, realizadas no mês</p>	75%	85%	95%
12	Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 03 meses	Percentual máximo de rotatividade de pessoal na equipe de Central de	$\text{Ind12} = (\text{NPD} / \text{TP}) \times 100$ <p>NPD = Número de profissionais desligados sem</p>	10%	10%	10%

	Central de Serviços	Serviços 1º nível	justa causa na equipe nos últimos 3 meses TP = Total de profissionais na equipe nos últimos 3 meses			
13	Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 03 meses – Suporte Técnico Local	Percentual máximo de rotatividade de pessoal na equipe de Suporte Técnico Local 2º nível	Ind13 = (NPD / TP) * 100 NPD = Número de profissionais desligados sem justa causa na equipe nos últimos 3 meses TP = Total de profissionais na equipe nos últimos 3 meses	25%	20%	15%

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

a) Fase 1: compreende o primeiro mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

b) Fase 2: compreende o segundo mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

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

2.8 Caso o TRT6 venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 15 dias. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

2.9 A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência, com o objetivo de garantir de imediato a continuidade do serviço de atendimento das ligações dos usuários de TI bem como o tratamento de suas necessidades, nos casos de indisponibilidade. Este plano deverá ser apresentado pela empresa na etapa de Ativação do Serviço para aprovação do TRT6.

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

Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico Local					
Grupo	Localidade	Atendimento Presencial		Atendimento Remoto	
		SLA Prioritário	SLA Normal	SLA Prioritário	SLA Normal
1	SEDE	1h	2h	30m	1h
	SUDENE	1h	2h	30m	1h
	Jaboatão	1h30	3h	30m	1h
	Olinda	1h30	3h	30m	1h
	Paulista	1h30	3h	30m	1h
	São Lourenço	1h30	12h	30m	1h
	Vitória	1h30	12h	30m	1h
2	Goiana	1h	2h	30m	1h
	Timbaúba	1h30	12h	30m	1h
	Igarassu	1h30	12h	30m	1h
	Limoeiro	2h30	12h	30m	1h
	Surubim	2h30	12h	30m	1h
	Carpina	2h	12h	30m	1h
	Nazaré	1h30	12h	30m	1h
	Ipojuca	1h	2h	30m	1h
	Cabo	1h30	12h	30m	1h
	Escada	1h30	12h	30m	1h
	Ribeirão	2h	12h	30m	1h
	Palmares	2h30	12h	30m	1h
	Catende	2h30	12h	30m	1h
	Barreiros	1h30	12h	30m	1h
3	Caruaru	1h	2h	30m	1h
	Belo Jardim	2h	12h	30m	1h
	Garanhuns	2h30	12h	30m	1h
	Pesqueira	2h	12h	30m	1h
	Sertânia	3h30	12h	30m	1h
	Serra Talhada	5h	12h	30m	1h
	Petrolina	1h	2h	30m	1h
	Araripina	5h	12h	30m	1h
	Salgueiro	5h	12h	30m	1h
	Floresta	5h	12h	30m	1h

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

3 Acordo de Níveis de Serviço - Quanto ao cálculo das glosas

3.1 As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, constando no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.

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

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

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

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

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

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

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

Id	Evento	Graduação			Glosa
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Central de Serviços					
1	Deixar de atender ao indicador Ind1 – Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos.	15	30	60	Desconto na fatura
2	Deixar de atender ao indicador Ind2 – Percentual máximo de abandono	15	30	60	Desconto na fatura
3	Deixar de atender ao indicador Ind3 – Percentual de reabertura de chamados elegíveis	15	30	60	Desconto na fatura

4	Deixar de atender ao indicador Ind4 – Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
5	Deixar de atender ao indicador Ind5 – Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
6	Deixar de atender ao indicador Ind6 - Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de tratamento inicial seja de até 5 minutos	15	30	60	Desconto na fatura
7	Deixar de atender ao indicador Ind7 – Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central	15	30	60	Desconto na fatura
8	Deixar de atender ao indicador Ind8 - Índice de Chamadas Ocupadas	15	30	60	Desconto na fatura
9	Deixar de atender ao indicador Ind11 – Índice de rotatividade de pessoal	15	30	60	Desconto na fatura
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Suporte Técnico Local					
10	Deixar de atender ao indicador Ind9 – Índice de resolução de chamados de suporte técnico dentro do nível de serviço exigido por localidade	15	30	60	Desconto na fatura por região que tenha o índice descumprido.
11	Deixar de atender ao indicador Ind10 – Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local	15	30	60	Desconto na fatura
12	Deixar de atender ao indicador Ind11 – Índice de satisfação dos usuários com o suporte técnico local	15	30	60	Desconto na fatura
13	Deixar de atender ao indicador Ind13 – Índice de rotatividade de pessoal	15	30	60	Desconto na fatura

Quanto aos descumprimentos gerais					
Id	Evento	Ocorrência			Glosa
		1ª	2ª	3ª	
14	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	60	60	60	Desconto na fatura
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto na fatura
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
17	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
18	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	Advertência	5	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
19	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
20	Recusar-se a executar serviço determinado pela Contratante, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
21	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TRT6 utilizados, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
22	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da Contratante, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

23	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura
24	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
25	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT6, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
26	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
27	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	Advertência	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
29	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	Advertência	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
30	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados (desde que disponível o recurso de gravação)	Advertência	05	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

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

ANEXO III
MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

	Nº do Processo	
	Licitação Nº	

Dia ___/___/_____ às ___:___ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data para apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município / UF	
C	Ano do acordo coletivo, convenção coletiva ou sentença normativa em dissídio coletivo	
D	Número de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

MÃO DE OBRA

Mão de Obra vinculada à execução contratual

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

Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

Módulo 1: Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	

Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, entre outros)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
	Total de Benefícios Mensais e Diários	

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

Módulo 3: Insumos Diversos

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

Nota: Valores mensais por empregado.

Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas**Submódulo 4.1: Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições:**

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

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: Percentuais incidentes sobre a remuneração.

Submódulo 4.2: 13º (décimo terceiro) salário

4.2	13º (décimo terceiro) salário	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) salário	
Subtotal		
B	Incidência dos encargos previstos no Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) salário	
Total		

Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade	
B	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade	
Total		

Submódulo 4.4: Provisão para rescisão

4.4	Provisão para rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio indenizado	
D	Aviso prévio trabalhado	
E	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio trabalhado	
TOTAL		

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	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	
TOTAL		

Quadro-Resumo do Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	
4.2	13º (décimo-terceiro) salário	

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

Módulo 5: Custos indiretos, tributos e lucro

5	Custos indiretos, tributos e lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos federais (especificar)		
	C.2 Tributos estaduais (especificar)		
	C.3 Tributos municipais (especificar)		
	TOTAL		

Nota 1: Custos indiretos, tributos e lucro por empregado.

Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Quadro-Resumo do custo por empregado

	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios mensais e diários	
C	Módulo 3 – Insumos diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos sociais e trabalhistas	
Subtotal (A + B + C+ D)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
Valor total por empregado		

INFRAESTRUTURA

Custo de Infraestrutura

Nota 1: Os itens que compõem as planilhas abaixo poderão ser adicionados ou retirados, conforme proposta técnica da empresa, atendendo às necessidades do serviço

HARDWARE				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Estações de Trabalho	Peça			
Servidores	Peça			
Impressoras	Peça			
Equipamentos de rede				
Outros				
Total				

SOFTWARE				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
SGBDs	Licença			
Outros	Licença			
Total				

COMUNICAÇÃO				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Central telefônica	Peça			
Headset	Peça			
Telefone	Peça			
Comunicação de voz (linha + pulsos)				
Comunicação de dados				
Software de Gerenciamento	Licença			
Outros				
Total				

MOBILIÁRIO E INSTALAÇÃO				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Bancada de atendimento	Peça			
Cadeira giratória	Peça			
Birô	Peça			
Armários	Peça			
Outros				
Total				

Custos de Implantação

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO				
Item do Lote	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
	Serviço	1		
Total				

Quadro-Resumo do valor mensal dos serviços

Tipo de Serviço (A)	Valor proposto por empregado (B)	Qtde de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Qtde de postos (E)	Custo de Infra estrutura (F)	Custo de Implantação (G)	Valor total do serviço (F) = (D x E) + (F) + (G)
I Serviço 1 (indicar)	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$
II Serviço 2 (indicar)	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$
Serviço .. (indicar)	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$
I Serviço 1 (indicar)	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$

Quadro demonstrativo do valor global da proposta

Valor Global da Proposta	
Descrição	Valor (R\$)
Valor proposto por unidade de medida *	
Valor mensal do serviço	
Valor global da proposta (valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	
TOTAL	

Nota: informar o valor da unidade de medida por tipo de serviço